

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS COHORTE 2022

TEMA: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE
SERVICIOS

Trabajo de titulación previo a la obtención Título de Cuarto Nivel de Magíster en
Dirección de Empresas

Modalidad del Trabajo de Titulación: Proyecto de Titulación con Componentes de
Investigación Aplicada

Autora: Ingeniera María Belén Riofrío Mesías

Director: Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.

Ambato – Ecuador

2023

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por: , Delegado por el Ingeniero Hector Fernando Gómez Alvarado, PhD., e integrado por las señoras: *Ingeniera Silvia Melinda Oyaque Mora Magister e Ingeniera María Soledad Sevilla Galarza Magister*, designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “*La gestión administrativa y la productividad de servicios*”, elaborado y presentado por la señora *Ingeniera María Belén Riofrío Mesías*, para optar por el Título de Cuarto Nivel de Magíster en Dirección de Empresas; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. PhD.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. María Soledad Sevilla Galarza, MBA.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios, le corresponde exclusivamente a la: Ingeniera María Belén Riofrío Mesías, Autora, bajo la Dirección del Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera María Belén Riofrío Mesías
c.c.:1804966594
AUTORA

Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.
c.c.: 1802301562
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniera María Belén Riofrío Mesías
c.c.:1804966594

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
AGRADECIMIENTO	xi
DEDICATORIA	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. Justificación.....	2
1.3. Objetivos	3
1.3.1. General	3
1.3.2. Específicos	3
CAPÍTULO II	4
MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. Antecedentes Investigativos.....	4
2.2. Fundamentación Científica	6
2.2.1. Administración.....	6
2.2.2. Desarrollo Organizacional	7
2.2.3. Gestión Administrativa	8
2.2.4. Servicios.....	12
2.2.5. Gestión de servicios	13

2.2.6. Productividad de servicios	14
CAPÍTULO III.....	17
MARCO METODOLÓGICO	17
3.1. Tipo de investigación	17
3.1.1. Enfoque de la investigación	17
3.1.2. Modalidad de investigación	17
3.1.3. Niveles de investigación	18
3.2. Población o muestra	19
3.2.1 Población.....	19
3.2.2. Muestra.....	19
3.3. Hipótesis -Pregunta científica – idea a defender.....	20
3.3.1. Planteamiento Estadístico	21
3.4. Recolección de información.....	23
3.4.1. Encuesta	24
3.4.2. Cuestionario	24
3.4.3. Instrumento de Validez y Confiabilidad	25
3.5. Procesamiento de la información y análisis estadístico	27
CAPÍTULO IV.....	29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
4.1. Análisis y discusión de resultados	29
4.1.1. Resultados del cuestionario aplicado al personal de la institución	29
4.1.2. Resultados del cuestionario aplicado a usuarios	48
4.2. Comprobación de la hipótesis	67
4.2.1. Prueba de normalidad.....	67
4.2.2. Coeficiente de Correlación de Spearman.....	69
CAPÍTULO V	71
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA, ANEXOS.	71

5.1. Conclusiones	71
5.2. Recomendaciones.....	72
5.3. Referencias Bibliográficas	73
5.4. Anexos	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Grado de relación del coeficiente de correlación de Spearman	23
Tabla 2	V de Aiken	25
Tabla 3	Fiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento para el personal.....	27
Tabla 4	Fiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento para usuarios.....	27
Tabla 5	Fundamentación de la gestión administrativa.....	29
Tabla 6	Implementación de estrategias	31
Tabla 7	Suministración de recursos y materiales	32
Tabla 8	Estructura organizacional.....	33
Tabla 9	Coordinación y organización de actividades.....	35
Tabla 10	Comunicación interna y externa.....	36
Tabla 11	Evaluaciones periódicas	37
Tabla 12	Mecanismos de control interno	39
Tabla 13	Procedimientos en cada área de trabajo	40
Tabla 14	Distribución del personal	41
Tabla 15	Afluencia de usuarios.....	43
Tabla 16	Capacitaciones continuas	44
Tabla 17	Supervisión de actividades.....	46
Tabla 18	Cumplimiento de actividades.....	47
Tabla 19	Tiempo para realizar un trámite	48
Tabla 20	Trato cordial.....	50
Tabla 21	Atención apropiada	51
Tabla 22	Procesos para brindar un servicio	52
Tabla 23	Conocimiento de los servicios ofrecidos	54
Tabla 24	Predisposición para atender sus requerimientos	55
Tabla 25	Comprensión y atención de necesidades.....	56
Tabla 26	Atención personalizada	57
Tabla 27	Comportamiento del personal	59
Tabla 28	Comunicación del personal	60
Tabla 29	Desempeño del personal	61
Tabla 30	Prestación de servicios	63
Tabla 31	Culminación del servicio sin contratiempos	64
Tabla 32	Servicios de calidad.....	65

Tabla 33 Cálculo Kolmogórov-Smirnov.....	67
Tabla 34 Cálculo Rho de Spearman.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fundamentación de la gestión administrativa	30
Figura 2 Implementación de estrategias.....	31
Figura 3 Suministración de recursos y materiales	32
Figura 4 Estructura organizacional	34
Figura 5 Coordinación y organización de actividades	35
Figura 6 Comunicación interna y externa.....	36
Figura 7 Evaluaciones periódicas	38
Figura 8 Mecanismos de control interno	39
Figura 9 Procedimientos en cada área de trabajo.....	40
Figura 10 Distribución del personal.....	42
Figura 11 Afluencia de usuarios	43
Figura 12 Capacitaciones continuas.....	45
Figura 13 Supervisión de actividades	46
Figura 14 Cumplimiento de actividades	47
Figura 15 Tiempo para realizar un trámite.....	49
Figura 16 Trato cordial	50
Figura 17 Atención apropiada.....	51
Figura 18 Procesos para brindar un servicio.....	53
Figura 19 Conocimiento de los servicios ofrecidos.....	54
Figura 20 Predisposición para atender sus requerimientos.....	55
Figura 21 Comprensión y atención de necesidades	56
Figura 22 Atención personalizada.....	58
Figura 23 Comportamiento del personal.....	59
Figura 24 Comunicación del personal	60
Figura 25 Desempeño del personal.....	62
Figura 26 Prestación de servicios.....	63
Figura 27 Culminación del servicio sin contratiempos.....	64
Figura 28 Servicios de calidad	66

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen María por y protegerme y bendecirme en mi caminar.

A la Universidad Técnica de Ambato, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas por abrirme sus puertas para continuar preparándome profesionalmente.

A mi tutor Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD., por su guía y apoyo en la ejecución de este trabajo.

A la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua por permitirme desarrollar este trabajo investigativo.

María Belén

DEDICATORIA

A mis amados hijos Camila Belén y Julián Israel por el amor, cariño y ternura que me brindan a cada momento, por ser mi fuente de motivación e inspiración, que me conduce para cada día salir adelante y dar lo mejor de mí.

A mi esposo por entenderme y acompañarme en este nuevo propósito.

María Belén

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
COHORTE 2022

TEMA:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS

MODALIDAD DE TITULACIÓN: *Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada*

AUTOR: *Ingeniera María Belén Riofrío Mesías*

DIRECTOR: *Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD*

FECHA: *Treinta y uno de octubre de dos mil veinte y tres*

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo que rige a este trabajo investigativo consiste en analizar la incidencia de la gestión administrativa en la productividad de servicios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua. La metodología adoptada en este estudio tuvo un enfoque cuantitativo; pues, se emplearon estadísticos para examinar los datos obtenidos y medir de la relación de las variables de estudio. Por otra parte, la modalidad de investigación fue campo y bibliográfica-documental, con un nivel no experimental, descriptivo y correlacional.

La población de estudio estuvo conformada por 56 colaboradores de la institución, quienes proporcionaron información sobre el tema de estudio, datos que sirvieron para la comprobación de la hipótesis. Adicionalmente, los usuarios de la institución colaboraron con información referente a la apreciación del servicio brindado, la muestra fue constituida por 347 personas. La técnica que se destinó para la recopilación de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Cada uno de éstos, integrado por 14 preguntas de tipo Likert en cinco niveles para las opciones de respuesta, previo a su aplicación se verificó su validez y confiabilidad. El coeficiente V de Aiken se utilizó para cuantificar la relevancia de cada ítem, cuyos promedios

fueron 0.93 para el instrumento del personal de la institución y 0.91 para el de usuarios, lo que indico que ambos instrumentos son válidos. El Coeficiente Alfa de Cronbach mostro los resultados 0,878 y 0,849 para el instrumento del personal y usuarios respectivamente, revelando una alta fiabilidad.

Se corroboró la hipótesis planteada por medio del Coeficiente de Correlación de Spearman, el resultado de las variables analizadas tuvo un valor $p = 0,000$ que es menor al nivel de significancia 0,01, confirmando así la existencia de una relación directa entre éstas y un valor Rho de Spearman ,826 refiriéndose que el grado de la correlación es positiva muy fuerte. Por consecuencia, se concluyó que la gestión administrativa tiene una fuerte incidencia en la productividad de servicios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

DESCRIPTORES: *ADMINISTRACIÓN, CONTROL, DIRECCIÓN, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ORGANIZACIÓN, PLANIFICACIÓN, PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS, SERVICIOS.*

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

El presente trabajo de investigación hace referencia a la gestión administrativa y la productividad de servicios, un tema de gran relevancia en el entorno actual, en que las organizaciones cada día buscan potenciar su competitividad y permanencia en el mercado. La estructura de este estudio está distribuida de la siguiente manera:

Al inicio de este estudio se encuentra la debida justificación que sostiene su desarrollo y los objetivos tanto general como específicos, los cuales que rigen a este trabajo investigativo. El capítulo II integrado por los antecedentes investigativos, mismos que recopilan información con base científica que sustenta el tema de estudio y la fundamentación científica que abarca información teórico - científico de las variables identificadas en el estudio.

El capítulo III está compuesto por el marco metodológico del proyecto investigativo; la población y muestra, de las cuales se obtendrá información acerca del tema de estudio; el planteamiento de la hipótesis y la aplicación modelo estadístico para su confirmación; se detalla las técnicas e instrumentos aplicados para el recogimiento de información con su debida validación y confiabilidad y finalmente se indica el software que se utilizará para el tratamiento y procesamiento de datos.

En el capítulo IV se plasman los resultados de la investigación a través de tablas y gráficos con su análisis e interpretación, así como también, la comprobación la hipótesis para establecer el grado y asociación existente entre las variables de estudio. El capítulo V abarca las conclusiones y recomendaciones originadas por medio de la investigación; bibliografía de las fuentes de información utilizadas y los anexos relevantes del proceso investigativo.

1.2.Justificación

La gestión administrativa favorece la obtención de resultados positivos, he ahí su alcance que consiste en preparar a la organización y alinearla para su oportuno desenvolvimiento, teniendo claro los recursos y procedimientos que se requieren para cumplir objetivos planteados y reducir posibles inconvenientes o riesgos (Peña Ponce et al.,2022). Esta investigación se realiza por la importancia de tener información de primer orden respecto como la gestión administrativa incide en la productividad de servicios, por lo que, su ejecución será de gran utilidad para la toma de decisiones enfocadas en proveer un apropiado servicio.

Por lo tanto, este proyecto investigativo tiene impacto significativo, dado que, permitirá conocer la situación actual de la gestión administrativa de la institución y la productividad de servicios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua. Los resultados alcanzados ayudarán a identificar ciertas falencias y puntos críticos existentes en la gestión administrativa que repercuten en la productividad de servicios, afectando así a la entrega de un servicio de calidad que ajuste a las necesidades del usuario. Los beneficiarios directos de este proyecto de investigación son miembros internos y externos de la institución.

Este trabajo investigativo brinda información confiable y veraz, misma que puede representar una base sólida para los directivos de la institución, en la cual se pueden apoyar para hacer mejoras dentro de la gestión administrativa, para generar una excelente productividad de servicios, la cual se verá reflejada en la acogida y aceptación de los servicios prestados.

De igual modo, los resultados de este estudio revelarán información sustancial acerca del comportamiento de la gestión administrativa y la productividad de servicios, lo que apertura la perspectiva de que este trabajo investigativo sea utilizado como referencia para otras investigaciones. Finalmente, los resultados serán presentados a los directivos de la institución para su análisis y revisión, y posterior socialización al resto del personal.

1.3.Objetivos

1.3.1. General

Analizar la incidencia de la gestión administrativa en la productividad de servicios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

1.3.2. Específicos

- Sustentar teóricamente las variables de estudio la gestión administrativa y la productividad de servicios.
- Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa y la productividad de servicios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.
- Identificar la relación entre la gestión administrativa y la productividad de servicios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo y sustento del trabajo de investigación se recabó información necesaria y suficiente, mediante la revisión bibliográfica digital de estudios y artículos de investigación relacionados al tema de estudio, con la finalidad de fundamentar la investigación. A continuación, se indican algunas referencias de investigaciones similares.

A nivel internacional se publicó la investigación de Sierra-Parada et al. (2018) titulada: Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela, cuyo objetivo fue diseñar un sistema de diagnóstico, medición y mejoramiento de la productividad dirigido a la calidad de servicio.

Concluyendo que, la gestión de productividad de las empresas del sector servicios del municipio San Cristóbal, tiene debilidades en la administración de la productividad, ocasionado por desconocimiento de la gestión de ésta por parte de sus propietarios, por lo cual su personal está alejado de un correcto alcance. Es importante mencionar que la gestión del recurso humano en el sector servicios es decisivo para el logro de objetivos. Un sistema para el diagnóstico, medición y mejoramiento de la productividad que se enfoque a la calidad del servicio, permite contar con información relevante y a tiempo para conocer la realidad de estas empresas, con el propósito de identificar aspectos que requieran ser atendidos para aumentar así la productividad y la calidad del servicio.

Neira (2019) en su estudio titulado: Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018, definió como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, 2018. En relación con el objetivo central concluyó que existe una relación directa y significativa

entre gestión administrativa y productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo, 2018 ($r=,641$ y $\text{Sig.}=,000$).

León (2020) en Chiclayo, Perú, realizó su investigación: Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, estableció como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores administrativos de José Leonardo Ortiz en la región Lambayeque, 2020. Concluyó que existe una relación positiva fuerte y representativa entre la gestión administrativa y productividad laboral, pues el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,00 menor a 0,05 y el grado de relación $r=0,687$.

Karolys (2022) en su investigación: Modelo de gestión administrativa para la Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi, cuyo objetivo fue diseñar un modelo de gestión administrativa para el funcionamiento de Empresas Públicas vinculadas al transporte terrestre tránsito y seguridad vial, caso de estudio: Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi EPMC. Concluyó: La implementación del modelo de gestión administrativo propuesto permite cumplir los objetivos de la institución, dado que brinda la posibilidad de evaluar y corregir ciertas falencias, así como también ejecutar cambios conforme lo requiera el área ejecutiva.

Ormaza-Rodríguez et al. (2020) en su investigación: Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas, precisaron como objetivo: Generar una evaluación de riesgo y gestión administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Azogues – Ecuador (EMAPAL EP). Concluyeron que se establece una realidad y la importancia para la utilización de la evaluación de riesgos y gestión administrativa, por cuanto es una herramienta utilizada por las empresas y ayuda a detectar las debilidades, con ello se puede mejorar la calidad y desempeño para satisfacción tanto de clientes internos y externos.

Gamboa (2022) desarrolló su investigación titulada: La gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales, señaló como objetivo: Determinar la incidencia de la gestión

administrativa en la competitividad de gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales. Concluyó que existe una relación positiva y fuerte entre las variables estudiadas por lo que es necesario que todos los miembros de la organización tengan conocimientos del área de gestión, puesto que se evidencia que no se tienen una eficiente gestión y las actividades administrativas que se desarrollan no permiten en el seguimiento y evaluación de los planes del GAD parroquial.

2.2. Fundamentación Científica

2.2.1. Administración

Según Mero-Vélez (2018) La administración representa una ciencia social y técnica que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos que posee una organización tales como humanos, financieros, materiales, tecnológicos, entre otros, con el propósito de alcanzar mejores resultados. La correcta asignación de recursos permite optimizar procedimientos de cada área que forma parte de la organización, garantizando así la consecución de objetivos generales. Cabe señalar que, un trabajo estructurado y organizado contribuye significativamente a que una empresa tenga mejores resultados.

El éxito empresarial depende de una acertada administración que busca alcanzar los objetivos que se ha planteado una organización de manera eficiente y eficaz, aunque, esta no es una tarea exclusiva de sus directores, sino de todos los integrantes que forman parte de la organización, por tal motivo, es crucial unir esfuerzos para trabajar conjuntamente en el logro de metas globales. (Bueno et al.,2018).

A continuación, se describen algunos beneficios que brinda la administración, lo cual permitirá entender su importancia dentro de las organizaciones.

- Contribuye para que las personas reconozcan la razón de ser de la organización.
- Permite identificar con claridad los objetivos y metas organizacionales.

- Ayuda a reconocer las fortalezas y debilidades personales y de la empresa, plantando acciones estratégicas para su aprovechamiento o corrección.
- Crea conocimiento relevante sobre el uso y optimización de los recursos.
- Genera efectividad del esfuerzo humano.
- Mejora la comunicación y las relaciones entre los miembros de una organización.
- En el ámbito empresarial, ayuda a identificar e incorporar a los trabajadores mejor calificados.
- Permite el crecimiento sustentable de las organizaciones.
- Permite establecer controles y manejar desviaciones.
- Reduce costos (Bueno et al., 2018, p. 16).

Igualmente, contribuye a aprovechar de mejor manera la disponibilidad de recursos de una organización; porque está al frente de las condiciones variantes que se presentan y brinda previsión y creatividad, pues, el mejoramiento continuo es su consigna (Sánchez, 2020).

2.2.2. Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional comprende un conjunto de valores, técnicas y estrategias en base a la conducta y encaminado a un cambio estructurado dentro de una organización, razón por la cual se encarga de examinar el funcionamiento y manejo de las relaciones humanas que se mantiene dentro de la organización, con el fin de concretarse mejoras que permitan que los trabajadores cuenten con un ambiente agradable de trabajo, y se sientan motivados para así incrementar su desarrollo individual y a la vez mejorar el desenvolvimiento de la organización. Así mismo, provee aportes significativos a la empresa y sus colaboradores, en virtud de que brinda un conocimiento claro para entender el manejo de las empresas y su progreso constante, esto implica a que sean más responsables con su personal y con el ambiente laboral, a razón de comprender que el manejo adecuado de las empresas origina una mayor competitividad (Ortiz-Gutiérrez et al., 2021).

Para ejercer variaciones en la cultura y clima organizacional, la organización necesita tener capacidad innovadora, en lo referente a la adaptabilidad, sentido de identidad, medio ambiente y fusión entre los participantes. El desarrollo organizacional se centra específicamente en el recurso humano de una organización, por lo tanto, los valores, actitudes, relaciones y el clima organizacional, favorecen a que se realicen sus propósitos. No obstante, su clave radica en considerar la creatividad, motivación y compromiso del personal.

Así como también, representa uno de los factores fundamentales a mejorar constantemente dentro de la administración de una organización, pues, por medio del desarrollo organizacional es posible organizar un ambiente laboral propicio, con la finalidad de alcanzar una productividad de calidad, debido a que es un componente prioritario para garantizar el éxito de las organizaciones en la economía global donde éstas se desarrollan (Vasquez Ponce et al., 2021).

Armijos et al. (2020) manifiestan que el desarrollo organizacional permite priorizar las necesidades existentes, considerando las capacidades y recursos disponibles dentro de su entorno, a través de una acertada comunicación y planeación, que contribuye a mejorar ciertos parámetros para alcanzar los objetivos fijados y tomar decisiones dirigidas a solucionar inconvenientes y mitigar posibles riesgos. Así como también, apoya al desempeño y cultura organizacional, mejorando conocimientos, habilidades y destrezas para alcanzar cambios válidos.

2.2.3. Gestión Administrativa

La gestión administrativa representa un componente fundamental para cualquier entidad, sea esta pública o privada, dado que apoya a la coordinación de todas las labores y acciones con el propósito de optimizar los recursos y obtener resultados positivos. Dentro de las organizaciones la gestión administrativa constituye un eje para desarrollar y potenciar las actividades internas de cada área, con el fin de dar cumplimiento a objetivos y metas dentro de plazos estipulados (Rodríguez-Tóala y Peñafiel-Loor, 2022).

González Rodríguez et al. (2020) definen a la gestión administrativa como:

El conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados (p.34).

Para Gavilánez et al. (2018) una adecuada gestión administrativa se convierte en una sinergia continua de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos, por lo que las decisiones correctas provocan en las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser lo apropiadamente certeras y oportunas ocasionarían un impacto negativo.

La gestión administrativa constituye un instrumento decisivo y clave en una organización, puesto que sirve como cimiento y sustento para establecer lineamientos claros y precisos para la efectuación, potencialización y mejora de ciertas actividades y dar solución a obstáculos existentes, con la finalidad de cumplir con los objetivos organizacionales fijados, para de esta forma aportar a la supervivencia y crecimiento de la organización (Chicaiza-Lema et al., 2022).

Funciones de la gestión administrativa

Mendoza-Briones (2017) menciona que “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p.952).

Planificación

Comprende la primera función administrativa y sirve de guía para las demás etapas del proceso administrativo. Por medio de la planificación se definen metas, objetivos, políticas y acciones que se realizarán en un periodo de tiempo establecido. Además, permite disminuir actividades improductivas, anticiparse a posibles conflictos. (Zambrano-España y Ormaza-Cevallos, 2020).

Organización

Proceso mediante el cual se coordina y distribuye el trabajo, autoridad y recursos disponibles entre todos los miembros que integran la organización, de forma precisa y ordenada en concordancia con las tareas a realizarse, para así contribuir al logro de metas y objetivos propuestos (Parrales Carvajal et al., 2021).

Dirección

Elemento más dinámico del proceso administrativo que conlleva la responsabilidad de conducir, motivar, e impulsar al personal, con el fin de que las actividades sean efectuadas favorablemente, para de este modo cumplir los propósitos trazados de la entidad (Ramírez Casco et al., 2017).

Control

Consiste en verificar que todas las actividades se encuentren alineadas a lo parametrizado y planificado por la entidad, pues de este modo se puede evaluar su cumplimiento y ejecutar correctivos en caso de requerirlos. Esta función se encarga conseguir por medio de una cabal y estructurada ejecución de acciones, la obtención de mejores resultados (Falconi Piedra et al., 2019).

De acuerdo con Pérez-Escalante (2022) El proceso administrativo es una herramienta vital e importante para toda organización, mismo que se encuentra compuesto por una serie de fases secuenciales que se relacionan entre sí logrando un proceso integral, con la finalidad de mantener efectividad en las actividades y asegurar el progreso de la entidad. Entre las múltiples ventajas que éste ofrece se puntualiza las siguientes:

- Permite disponer en todo momento de una planificación futura.
- Las acciones que se llevan a cabo en cada uno de los posibles escenarios ya están estipuladas.
- Se establecen de manera clara todos los objetivos de la empresa en corto, mediano y largo plazo.
- Los recursos son optimizados al máximo.

- Se evitan los gastos superfluos que no han sido contemplados con anterioridad.
- Permite un aumento de la productividad al coordinar de una mejor manera a los miembros del equipo (p.13).

Para González Rodríguez et al. (2020) la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, quienes se encargan de supervisar y monitorear las operaciones de la organización, afianzar que los recursos sean destinados de forma apropiada, y que el flujo de información avance y no se estanque. Entre las diversas funciones que ejercen los directivos en el proceso de gestión organizacional tenemos:

- Inspeccionar la ejecución del presupuesto establecido
- Plantear políticas, normas y procedimientos
- Elaboración de programas de capacitación continuos para todo el personal de la organización
- Preparar los planes de las diferentes áreas que forman parte de la organización
- Analizar e implementar cambios para mejorar la gestión del talento humano

Razones para necesitar una buena gestión administrativa

Ganancias de la empresa. Se ocupa de mantener en buen estado de salud la economía de la organización, pues, si no existiera control en los egresos ni una intención en reducir los resultados negativos, la organización enfrentaría serios problemas financieros. La gestión administrativa, se encargada de organizar todas las áreas incluyendo la financiera (Peña Ponce et al.,2022).

Evitar duplicidades. Se concentra la información importante únicamente a nivel administrativo y se evita la generación de duplicidades, y, por consiguiente, que haya un cierto desequilibrio empresarial. Para que esto sea posible es conciso apoyarse en un buen sistema de gestión, con acceso restringido para no dar lugar a la posibilidad de modificarlo (Peña Ponce et al.,2022).

Objetivos de la empresa. Cuando una organización inicia sus actividades, fija los objetivos a los que quiere llegar en un determinado plazo. Estos se pueden

conseguir con el apoyo y soporte de una buena gestión administrativa, misma que busca implantar continuamente procesos eficientes que contribuyan a la consecución de mencionados objetivos (Peña Ponce et al.,2022).

Cientes y empleados más satisfechos. Por medio de la gestión administrativa es factible acoger procesos acertados que repercutan en la calidad y en el tiempo, lo cual aporta a que las necesidades de los clientes sean atendidas en su totalidad. La relación con ellos puede convertirse más cercana para entender correctamente sus requerimientos y disponer de productos sean bienes o servicios que puedan reemplazarlos. En cuanto al personal, si se alcanza lo anterior, estarán más satisfechos al notar que ya no existe un desgaste superior y una disminución de energía en labores irrelevantes (Peña Ponce et al.,2022).

2.2.4. Servicios

Los servicios son actividades o tareas identificables e intangibles, que son el objeto elemental de una operación y su finalidad reside en satisfacer necesidades de los clientes. Las organizaciones deben implementar planes necesarios para dotar servicios de calidad que cubran las expectativas del cliente, para así ampliar su reconocimiento y participación en el mercado (Paredes et al., 2019).

Considerando al servicio como elemento agregado y diferencial de la actividad a la que una organización este dirigida. Prado y Pascual (2018) detallan a los servicios como “el conjunto de acciones, procesos y ejecuciones que se desarrollan en forma independiente y que también complementan la estrategia empresarial (p.13)”.

Características de los servicios

Los servicios a más de ser identificados en la comprensión e importancia de éstos en su prestación contienen ciertas características, que se encargan de hacer que estos sean más exigentes en cuanto a la experiencia y confiabilidad, para de esta manera satisfacer los requerimientos del cliente. A continuación, se detallan cada una de las características:

Intangibilidad: La principal característica de los servicios es que son intangibles, en consecuencia, no disponen de componentes físicos, lo cual deriva dificultades para ser valorados (Prado y Pascual 2018).

Heterogeneidad: Los servicios son prestados por personas, quienes tienen distintos rasgos emocionales y laborales, por tanto, los servicios proporcionados no serán exactamente iguales. Las personas prestan los servicios en relación con condiciones mínimas que precisan al servicio, pero intervienen otros aspectos que lo componen que están en función de cada persona (Prado y Pascual 2018).

Producción y consumo simultáneos: Los servicios son contratados y posteriormente ejecutados, por lo que, su producción y prestación se concretan al mismo tiempo. La prestación del servicio no solo será responsabilidad del personal de la organización, debido a que dependerá también de la interacción de los clientes con los elementos que formen parte del servicio (Prado y Pascual 2018).

Percederos: Los servicios que se prestan no pueden ser guardados, almacenados y revendidos. Cuando una organización no presta el servicio que tenía previsto para una fecha fijada, lo pierde. Asimismo, una vez que el servicio haya sido entregado no es posible destinarlo a otro cliente, a pesar de que el servicio no haya satisfecho sus necesidades (Prado y Pascual 2018).

La excelencia de servicios prestados es de gran relevancia en una organización que busca satisfacer los requerimientos del cliente, con la finalidad de fidelizar y fortalecer la lealtad de éstos, está directamente vinculada con acciones y resultados que provienen del servicio que brinda una organización, es valorada como un medio indispensable para garantizar un contacto adecuado entre el cliente y el personal; logrando así incluir valor agregado a los servicios ofrecidos (Vera y Collins, 2018).

2.2.5. Gestión de servicios

La gestión de servicios es un conjunto de funciones y procesos especializados que se enfoca en transformar los recursos existentes en un servicio con valor que se ajuste a lograr satisfacción de los clientes. Está conformada en la misión del proceso del servicio, sus principios básicos están ligados a estrategias de servicio y recursos

que destine para atraer y agradar a los clientes. De forma que, toda empresa debe definir estrategias claras y emplear recursos innovadores que llamen la atención de los clientes y buscar siempre su satisfacción, para que éstos mantengan compromiso y lealtad al servicio ofertado. Dentro de la gestión del servicio, la calidad del servicio forma parte de la cultura organizacional dado que los clientes con relación al servicio cada día aumentan su nivel de precisión y exigencia (Romero Chacín et al., 2021).

Por medio de la gestión del servicio las organizaciones buscan fomentar una cultura de servicio enfocada a la excelencia, estableciéndola como misión para todos los miembros de la organización con el fin de promover su vocación del servicio, de modo que, todo el personal sin importar su nivel jerárquico la acoja para tener al cliente siempre presente en su mente, puesto que solo así la organización podrá desenvolverse como una gran área de servicio. Definitivamente la gestión del servicio representa un enfoque imprescindible para las organizaciones que hacen de la calidad del servicio, una fuerza potencial y competitiva para la marcha de su negocio (Cervantes Atia et al., 2018).

Las herramientas principales de la gestión del servicio y la satisfacción del cliente son el concepto de servicio y su triángulo. El concepto consiste en la especificación de los beneficios a ser otorgados al cliente, en función a necesidades detectadas y la evaluación del entorno respectiva. El triángulo del servicio constituye un instrumento para una gestión enfocada en el cliente, que concede un papel valioso al personal que está en contacto directo con éste, y satisfacen sus expectativas con el servicio brindado; esto implica conducir a la organización desde la conexión de cuatro elementos que son: cliente, personal, estrategias, y sistemas (Blanco González y Font Aranda, 2021).

2.2.6. Productividad de servicios

La productividad del sector servicios se fundamenta en la manera en que una organización puede mejorar su eficiencia al momento de brindar un servicio a sus clientes. El bajo costo, una excelente calidad y una atención idónea al servicio, asegura una productividad potencial, cuyo resultado se verá reflejado en el logro de altos márgenes operativos, por consiguiente, la productividad en los servicios no puede

vincularse únicamente a los factores internos de producción del servicio sino a una eficiencia externa, debido al elevado grado de interacción entre proveedor del servicio y el cliente. Igualmente, guarda una relación directa entre la calidad en su prestación y la manera de mejorar la atención a los clientes, pues, los servicios se producen en el lugar donde se prestan y los consumidores intervienen participativamente en su ejecución. Referente a esto, la calidad del servicio representa uno de los pilares esenciales para la gestión de la productividad, debido a que enfocarse en la percepción del servicio por parte de sus receptores. (Sierra-Parada et al.,2018).

La relación con el cliente surge como un aspecto decisivo, entonces el desempeño del servicio depende en gran medida de la disponibilidad y calidad de la intervención tanto del personal como del cliente. Conviene enfatizar que cuando el nivel de contacto es elevado, el cliente forma parte del proceso, pudiendo incidir en el tiempo destinado a su atención y en la prestación y calidad del servicio. El éxito en la prestación de los servicios depende en gran medida del cliente, por ello, el desempeño no siempre se basa al cumplimiento de normas y parámetros, sino que se rige a la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente. Dado el caso, conveniente para las empresas de servicios conocer las características y analizar el comportamiento que clientes ejercen durante la ejecución del servicio, con el fin de establecer parámetros de desempeño correctos de acuerdo con el tipo de servicio prestado (Correa y Gutiérrez, 2018).

Medición de la productividad de los servicios

En las organizaciones de servicios la productividad y la calidad percibida son factores fuertemente vinculados. Por lo cual, la productividad tiene que ser controlada por medio de la aplicación de medidas cuantitativas y cualitativas, es decir, mediciones externas e internas. Las mediciones externas se enfocan en la satisfacción de los clientes “eficacia externa”, y evalúan la percepción de los clientes sobre el servicio recibido. Las mediciones internas guardan relación con la asignación de recursos que se utilizan para alcanzar una cierta calidad percibida en los servicios “eficacia interna”, y se focaliza a cuantificar elementos totalmente objetivables y cuantificables (Martínez, 2013).

De acuerdo con McClaughlin y Coffey (1990), citado en Ildefonso (2005) para medir la productividad de los servicios las empresas deben seguir los siguientes pasos:

- Precisar las razones que manifiesten el beneficio que consigue la organización para medir la productividad.
- Desagregar el servicio para conocer con certeza las operaciones que lleva a cabo cada persona, pues de este modo, se define las actividades que desarrolla cada elemento de la organización y la calidad mínima esperada de sus operaciones; con el propósito de practicar comparaciones que permitan tomar decisiones correctas.
- Establecer medidas de productividad apropiadas en base a las características del servicio que ofrece la organización.

Aumento de la productividad de los servicios

Las empresas de servicios pueden implementar ciertas, estrategias para mejorar la productividad de sus prestaciones, A continuación, su descripción:

- Centrarse en el factor humano, especialmente en el que se encuentra en contacto directo con los clientes, mejorando sus conocimientos, actitudes y habilidades; con el fin de potenciar la ejecución de sus funciones en la empresa.
- Mejorar los procesos de prestación de los servicios, por medio, del uso de tecnologías; es valioso innovar para agilizar la atención de los clientes.
- Analizar la sustitución de un servicio por otro, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la productividad de la mano de obra.
- Lograr que los clientes intervengan activamente en el proceso de prestación del servicio (Ildefonso,2005).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo utiliza la lógica o razonamiento deductivo, pretende describir, explicar y pronosticar fenómenos, siendo su principal objetivo la verificación de hipótesis y el planteamiento y demostración de teorías (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

La investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo, de manera que, se desarrollaron encuestas guiadas a recoger datos numéricos de las variables de estudio y de la apreciación del servicio brindado, para su respectivo análisis, interpretación y presentación de resultados. Asimismo, con la aplicación del instrumento del personal se comprobó la hipótesis planteada, con la finalidad de conocer la relación existente entre las variables analizadas.

3.1.2. Modalidad de investigación

Investigación de campo

De acuerdo con Gallardo (2017) la investigación de campo consiste en la recolección de datos sobre la realidad de los hechos sujetos a investigación, sin alterar las condiciones existentes, para ello, se utilizan técnicas e instrumentos que contribuyan a acoger información fiable y suficiente.

Se empleó esta modalidad de investigación al estar en contacto directo en la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua, lugar donde se originó el tema de estudio, en el cual se recopiló información relevante a través de instrumentos necesarios para el efecto aplicados al personal y a usuarios de la institución.

Investigación bibliográfica – documental

Martín y Lafuente (2017) precisan que la investigación documental hace referencia a la búsqueda sistemática y exhaustiva de material bibliográfico sobre un determinado tema, con la finalidad buscar información importante y necesaria para el desarrollo de un trabajo de investigación.

La investigación bibliográfica - documental ha sido un soporte esencial en la ejecución del presente trabajo, pues a través de ésta se ha conseguido información suficiente de fuentes bibliográficas confiables acerca del tema de estudio, para la elaboración de su fundamentación teórica y acorde avanzó proyecto investigativo suministró información para ampliar y profundizar conocimientos para su desarrollo.

3.1.3. Niveles de investigación

Investigación no experimental

La investigación no experimental hace referencia a “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et al., 2014, p.152).

Dicho alcance de investigación ha permitido observar el comportamiento de las variables de estudio en su contexto real, es decir, sin ninguna intervención que altere conducta, con el fin de extraer información relevante acerca su realidad para el diagnóstico concerniente.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar, examinar e interpretar la situación actual y composición de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o comportamiento de los fenómenos de estudio, suministrando así información precisa y coherente (Guevara Alban et al., 2020).

Este tipo de investigación permitió comprender el problema de estudio, formular la hipótesis del presente trabajo de investigación y seleccionar los instrumentos de recolección de información, mismos que dotaron datos cuantificables

para ser medidos por medio de pruebas estadísticas y de esta manera concluir si existe correlación entre las variables sujetas a indagación.

Investigación Correlacional

La investigación correlacional tiene como objetivo delimitar la relación o grado de asociación que existe entre las variables de estudio, lo cual permite conocer su comportamiento y variación para indagar su conformidad (Gómez Chipana, 2020).

Por medio de la investigación correlacional fue factible evaluar y medir las variables de estudio, para ello, se utilizó herramientas estadísticas, mismas que concedieron resultados veraces, para probar si las variables observadas guardan relación entre sí y a su vez indicar su grado de relación, lo que facultó a comprender y explicar su comportamiento.

3.2. Población o muestra

3.2.1 Población

La población es un conjunto de elementos o unidades experimentales, que poseen una o más características en común factibles de ser medidas (Gavilánez, 2021). La población de estudio está compuesta por quienes están vinculados con las actividades de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua, 56 empleados de la institución y 3519 usuarios que son atendidos en promedio mensual.

3.2.2. Muestra

Robles Pastor (2019) indica que la muestra es el subconjunto o porción de la población de interés sobre la cual se llevará a cabo un estudio. El tamaño de la muestra cuando se conoce el tamaño de la población se calcula con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1)+pqZ^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra, N = Tamaño de la población, Z = Valor de la distribución normal estándar para un determinado nivel de confianza, e = Error de estimación máximo permisible, p = Probabilidad de ocurrencia y q = Probabilidad de no ocurrencia.

Cálculo:

n =	?
N =	3519
Z (aceptación 95%) =	1.96
e (5%) =	0.05
p =	0.50
q =	0.50

$$n = \frac{3519 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (3519 - 1) + 0.5 * 0.5 * 1.96^2}$$

$$n = 347$$

Aplicada la fórmula en base a la población, es decir, 3519 usuarios que son atendidos en promedio mensual en la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua, se ha obtenido una muestra representativa de 347 usuarios, a quienes se les aplicará la encuesta correspondiente. Para el caso del personal de la institución no será necesario el cálculo de la muestra, pues la población no es extensa, razón por la cual se trabajará con los 56 empleados de esta institución.

3.3. Hipótesis -Pregunta científica – idea a defender

La hipótesis, es una proposición planteada en base a explicaciones tentativas de un suceso o fenómeno investigado. Asimismo, hace referencia a enunciados compuestos por elementos que pretenden demostrar acontecimientos que aún no han sido constatados por hechos (Espinoza Freire, 2018).

La gestión administrativa incide en la productividad de servicios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Hipótesis nula

La hipótesis nula son negaciones de aquello que se desea explicar o mostrar, en otras palabras, alude a que no existe ninguna conexión entre las variables de estudio (Arispe et al., 2020).

H_0 = La gestión administrativa **no incide** en la productividad de servicios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Hipótesis alterna

La hipótesis alterna representa “posibilidades diferentes o “ alternas ” ante las hipótesis de investigación y nula. Constituyen otras hipótesis de investigación que se añaden a la hipótesis de investigación original” (Amaiquema Marquez et al., 2019, p. 358).

H_1 = La gestión administrativa **si incide** en la productividad de servicios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

3.3.1. Planteamiento Estadístico

Prueba de normalidad. Kolmogórov-Smirnov

Cuando los datos de la muestra hayan sido recolectados se debe verificar la normalidad de los éstos, la prueba de Kolmogórov-Smirnov se la aplica para muestras mayores a 50 sujetos (Dávila Morán *et al*, 2022).

De acuerdo con Flores Tapia y Flores Cevallos (2023) la prueba Kolmogórov-Smirnov consiste en un análisis no paramétrico que coteja la función de distribución acumulada empírica de los datos muestrales con la distribución esperada considerando a los datos normales, por esta razón, formula una hipótesis de bondad de ajuste, para evidenciar si los datos de una muestra persiguen una distribución normal. Este estadístico viene dado por la siguiente ecuación:

$$D_n = \text{máx} |F_e - F_o|$$

Donde, D_n = Estadístico Kolmogórov-Smirnov, F_e = frecuencia esperada y F_o = frecuencia observada. Cuando la probabilidad calculada “p” es igual o mayor al nivel de significancia (alfa) escogido como criterio, se deduce que los datos observados tienen una distribución normal (Ponce, 2020).

Se aplicó una prueba de normalidad, con el uso del estadístico Kolmogórov-Smirnov dado que se cuenta con datos superiores a 50, a las preguntas del cuestionario aplicado al personal de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua, para cerciorar si los datos siguen una distribución normal. Conforme, a los resultados obtenidos se comprobó la hipótesis con el uso de un método no paramétrico.

Coefficiente de Correlación de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman (r_s o *rho*) es un estimador no paramétrico, que mide la intensidad de la relación entre dos variables que no necesariamente cumplen el criterio de normalidad (Santabárbara 2019). “Se utiliza cuando una o ambas variables son de escala ordinal (escala de Likert). Es una medida de asociación basada en rangos de observaciones y no en los valores numéricos de los datos” (Quispe et al., 2019, p. 47).

Su fórmula de cálculo es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Siendo, n = cantidad de sujetos que se clasifican y d_i = diferencia entre los rangos X y Y. El coeficiente de Spearman adopta valores comprendidos entre -1.0 y +1.0, cuando éstos se aproximan a +1.0 muestran que existe una fuerte relación entre las variables, por lo contrario, los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una alta correlación negativa entre las variables, así también, el valor 0.0 refleja que no existe asociación (Montes Díaz et al., 2021). A continuación, un detalle de los rangos establecidos, los cuales permitirán interpretar su relación.

Tabla 1*Grado de relación del coeficiente de correlación de Spearman*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Rangos de relación del coeficiente de correlación de Spearman. Fuente (Montes Díaz et al., 2021. p 2)

Valor p de significancia del coeficiente de correlación de Spearman

Es necesario considerar la significancia del valor de rs dada por el valor p obtenido a través de un software estadístico en la determinación de un resultado, debido que, cuando p es menor que el nivel de significancia establecido se concreta que la correlación es representativa, en definitiva, existe una relación real (Montes Díaz et al., 2021).

3.4. Recolección de información

Para la recolección de información del presente trabajo de investigación se utilizará las técnicas e instrumentos que continuación se detallan.

3.4.1. Encuesta

García (2016) puntualiza a la encuesta como un método de recogida de datos a través de la expresión de los sujetos, cuya información permite analizar hechos o fenómenos. La encuesta será la técnica de recolección de datos para esta investigación, misma que será aplicada al personal de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua, para acceder a información acerca de las variables de estudio; así como también a los usuarios de la institución sobre la apreciación del servicio prestado.

3.4.2. Cuestionario

El cuestionario es un documento que contiene una serie de preguntas referentes a una situación o tema planteado, sobre el cual el investigador requiere recabar datos. En este tipo de instrumento todas las respuestas son válidas para el estudio respectivo (Carhuancho et al., 2019).

Las preguntas de tipo Likert son aquellas donde se pregunta en forma de escala por el grado de conformidad del encuestado con una proposición. Este tipo de preguntas deben su nombre al psicólogo Rensis Likert que en 1932 quería medir las actitudes evitando las preguntas dicotómicas de Sí o No. Las categorías de respuesta pueden comprender de 1 a 5, de 1 a 10, o de 1 a 4 según decida el investigador. Si se usa una escala con un total de categorías que sea número par, como de 1 a 4, se elimina la categoría intermedia (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y obliga al encuestado a tomar una decisión a favor o en contra de algo. Sea como fuere, cuando se quiera preguntar por cuestiones de opinión, conformidad o agrado se recomienda el uso de preguntas Likert (Cárdenas, 2018, p.24).

El cuestionario para los empleados de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua contendrá 14 preguntas integradas por las variables de estudio; de igual manera para los usuarios de la institución, el instrumento estará conformado por 14 preguntas acerca de la apreciación del servicio prestado. Para ambos cuestionarios se fijará una escala del 1 al 5, siendo: 1 Nunca; 2 Casi nunca; 3 A veces; 4 Casi siempre y 5 Siempre. Se ha seleccionado este tipo de cuestionario

porque al tener más opciones de respuesta la información recolectada tendrá mayor veracidad.

3.4.3. Instrumento de Validez y Confiabilidad

Coefficiente “V de Aiken”

De acuerdo con Robles Pastor (2018) el coeficiente V de Aiken constituye una técnica para cuantificar la validez de contenido o relevancia de cada ítem que compone el instrumento de recolección de información. El cálculo de este coeficiente se aplica como un método lógico de validez cuando se cuenta con la opinión de expertos sobre la validez de un instrumento sujeto a evaluación, puede ser utilizado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces con respecto a un ítem, estas valoraciones pueden ser dicotómicas o politómicas. La ecuación para el cálculo de este coeficiente es:

$$v = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

En donde: v= Coeficiente V de Aiken, S= Suma de respuestas afirmativas, Si= Valor asignado por el juez, n= Número de jueces y c= Número de valores de la escala de valoración. El coeficiente resultante asume valores entre 0 a 1, cuando más se aproxime a 1 se considera que existe una mayor validez del material evaluado; pues el valor 1 muestra la máxima magnitud posible, lo cual refleja un perfecto acuerdo entre los jueces (Robles Pastor, 2018).

Tabla 2

V de Aiken

CUESTIONARIO	V DE AIKEN
PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN	0.93
USUARIOS	0.91

Nota. Resultado del cálculo V de Aiken, en lo referente a los cuestionarios a aplicarse.

Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

La validación de los ítems que componen los instrumentos de recolección de información que serán aplicados al personal y usuarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua, se realizó con la colaboración de cinco docentes de la Universidad Técnica de Ambato, en donde cada uno de los jueces revisó, analizó y valoró cada ítem, por medio de una escala dicotómica.

Posteriormente, se aplicó el coeficiente V de Aiken para cuantificar la relevancia de cada ítem, revelando un promedio de 0.93 para el instrumento que será aplicado al personal de la institución y 0.91 para el cuestionario de usuarios, lo que indica que los instrumentos de recolección a aplicarse tienen una propicia validez.

Coeficiente Alfa de Cronbach

El coeficiente Alfa de Cronbach es un índice que permite medir la consistencia interna de una escala, con la finalidad de evaluar la extensión en que los ítems de un instrumento están correlacionados, este coeficiente se lo utiliza para escalas politómicas. Su aplicación produce valores que oscilan entre 0 y 1; el valor mínimo aceptable 0.7, pues, el valor más próximo a 1 refleja una relación fuerte entre los ítems, es decir, un alto nivel de fiabilidad de los instrumentos (Tuapanta Dacto et al., 2017). Para calcular el coeficiente alfa de Cronbach, se utiliza la siguiente fórmula.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

En donde, α = Coeficiente Alfa de Cronbach, K = número de ítems, V_i = la varianza de cada ítem y V_t la varianza del total (González Alonso y Pazmiño Santacruz, 2015). El nivel de valoración del alfa de cronbach se rige en valores de rangos siendo: < 0.50 inaceptable, ≥ 0.50 pobre, ≥ 0.60 cuestionable, ≥ 0.70 aceptable, ≥ 0.80 bueno y ≥ 0.90 excelente (Ponce Renova et al., 2021).

Tabla 3*Fiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento para el personal*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,878	14

Nota. Resultado del cálculo del Alfa de Cronbach del instrumento para el personal.

Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Tabla 4*Fiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento para usuarios*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,849	14

Nota. Resultado del cálculo del Alfa de Cronbach del instrumento para usuarios.

Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Para verificar la confiabilidad de los instrumentos diseñados para la recolección de información, se practicó una prueba piloto al 10% tanto de la población del personal como a la muestra de usuarios, con la información suministrada se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach mediante el uso del software SPSS, los resultados son 0,878 y 0,849 para los instrumentos que serán dirigidos al personal y usuarios respectivamente, mencionados valores se encuentran en el rango ≥ 0.80 , lo que refleja que la consistencia interna de los instrumentos es buena, en consecuencia, reúnen los parámetros necesarios y su tienen alta fiabilidad.

3.5. Procesamiento de la información y análisis estadístico

Software SPSS

El software SPSS es una herramienta que, por medio de códigos, aplicaciones y opciones de menú, posibilita organizar y analizar datos referidos de una investigación, para efectuar las proyecciones correspondientes, potencializando la

aplicación y uso de lenguajes informáticos para el tratamiento de los datos y la consecución e interpretación los resultados alcanzados en el trabajo investigativo (Rivadeneira Pacheco et al., 2020).

Se utilizó el software SPSS, para conocer la confiabilidad de los instrumentos formulados para la recolección de datos tanto del personal y usuarios de la institución. Del mismo modo, para el procesamiento de la información y el estudio correspondiente de los datos recolectados en las encuestas aplicadas, mediante el cual se obtuvo los resultados que arroja la investigación, a través de tablas y gráficos, los cuales fueron interpretados y presentados forma ordenada y precisa; para la aplicación de la prueba de normalidad e inspección de la hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis y discusión de resultados

4.1.1. Resultados del cuestionario aplicado al personal de la institución

1. ¿La gestión administrativa se fundamenta en el plan estratégico institucional para generar ventajas competitivas?

Tabla 5

Fundamentación de la gestión administrativa

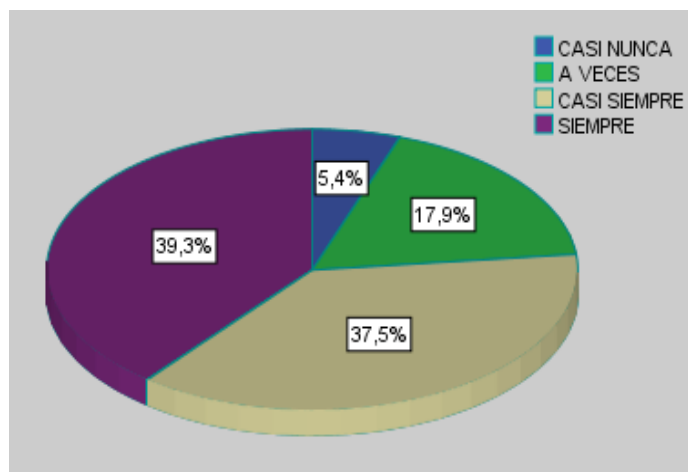
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	5,4	5,4	5,4
	A VECES	10	17,9	17,9	23,2
	CASI SIEMPRE	21	37,5	37,5	60,7
	SIEMPRE	22	39,3	39,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 1

Fundamentación de la gestión administrativa



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Según los datos arrojados de la encuesta realizada se observa que el 5.4% del personal expresa que casi nunca la gestión administrativa se fundamenta en el plan estratégico institucional para generar ventajas competitivas, 17.9% a veces, 37.5% casi siempre y 39.3% siempre. El plan estratégico institucional es un instrumento clave que debe ser considerado por la gestión administrativa, en la adopción de procesos y medidas pertinentes que permitan el acertado desenvolvimiento de la institución con el fin de mejorar su competitividad. En su mayoría el personal revela que éste es incluido en la gestión administrativa para producir ventajas que eleven el fortalecimiento de la institución.

2. ¿Se llevan a cabo estrategias dentro de la institución para cumplir con las metas y objetivos establecidos?

Tabla 6

Implementación de estrategias

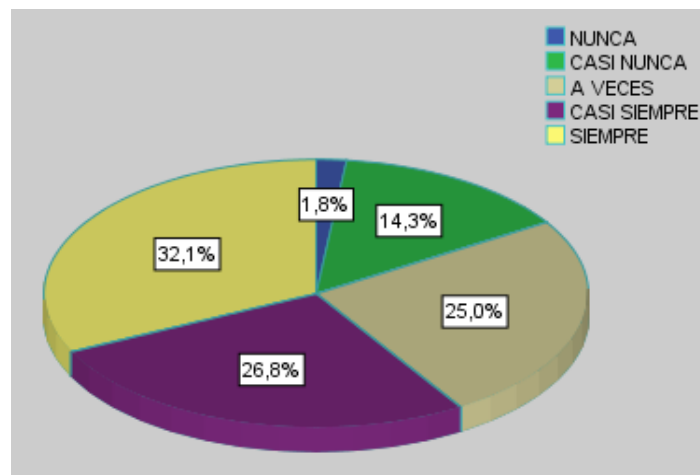
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	8	14,3	14,3	16,1
	A VECES	14	25,0	25,0	41,1
	CASI SIEMPRE	15	26,8	26,8	67,9
	SIEMPRE	18	32,1	32,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 2

Implementación de estrategias



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Se evidencia que, del total de la población encuestada el 1.8% manifiesta que nunca se llevan a cabo estrategias dentro de la institución para cumplir con las metas

y objetivos establecidos, 14.3% casi nunca, 25% a veces, 26.8% casi siempre y 32.1% siempre. Para alcanzar metas y objetivos planteados se debe de analizar y acoger estrategias válidas teniendo presente los recursos que dispone la institución. Las estrategias representan un potencial y cimiento para que las actividades sean coordinadas hacia resultados positivos.

3. ¿La institución suministra recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?

Tabla 7

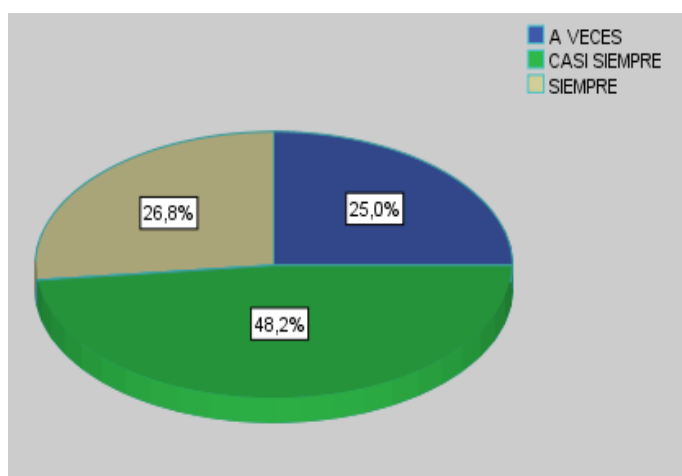
Suministración de recursos y materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	14	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	27	48,2	48,2	73,2
	SIEMPRE	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 3

Suministración de recursos y materiales



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

En lo concerniente a que la institución suministra recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades el 25% y 26.8% del personal menciona que a veces y siempre respectivamente, por otro lado, el 48.2% casi siempre. Los datos exhiben que un porcentaje importante del personal considera que casi siempre la institución provee materiales e insumos a cada puesto de trabajo para el normal desarrollo de sus funciones.

4. ¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Tabla 8

Estructura organizacional

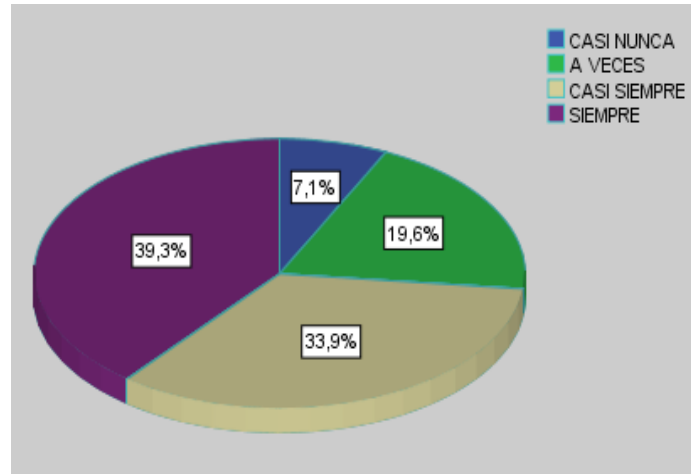
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	7,1	7,1	7,1
	A VECES	11	19,6	19,6	26,8
	CASI SIEMPRE	19	33,9	33,9	60,7
	SIEMPRE	22	39,3	39,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 4

Estructura organizacional



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Luego de la revisión de los datos proporcionados en cuanto a que la estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales, el 7.1% del personal alude que casi nunca, 19.6% a veces, 33.9% casi siempre y un 39.3% siempre. Un alto porcentaje del personal indica que la estructura organizacional con que cuenta la institución esta correctamente alineada y se enmarca al cumplimiento de resultados favorables.

5. ¿Se coordina y organiza actividades entre las diferentes áreas de la institución efectivamente?

Tabla 9

Coordinación y organización de actividades

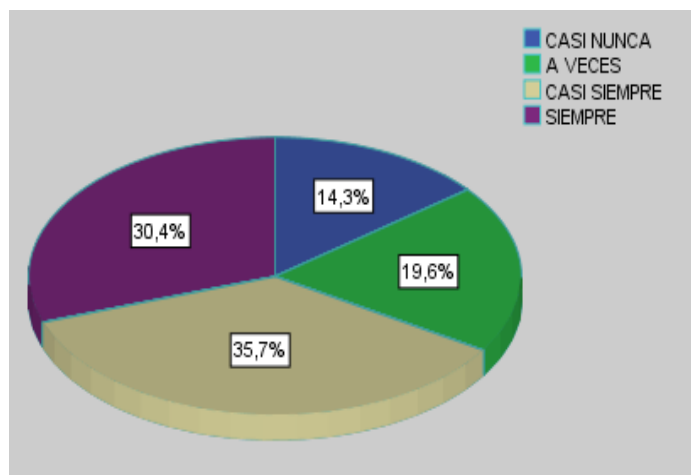
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	14,3	14,3	14,3
	A VECES	11	19,6	19,6	33,9
	CASI SIEMPRE	20	35,7	35,7	69,6
	SIEMPRE	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 5

Coordinación y organización de actividades



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos el 14.3% del personal estima que casi nunca se coordina y organiza actividades entre las diferentes áreas de la institución efectivamente, 19.6% a veces, 35.7% casi siempre y el 30.4% siempre. Se observa que

casi siempre se precisan actividades entre las áreas que componen la institución. Es vital revisar periódicamente los procedimientos que cada área ha implementado, para la pronta identificación de ciertas contingencias que ameriten ser corregidas.

6. ¿Existe una comunicación interna y externa adecuada que permita fortalecer la gestión administrativa?

Tabla 10

Comunicación interna y externa

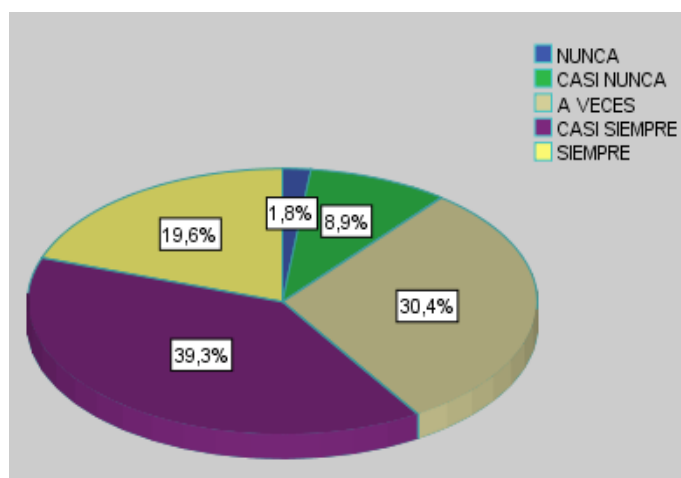
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	5	8,9	8,9	10,7
	A VECES	17	30,4	30,4	41,1
	CASI SIEMPRE	22	39,3	39,3	80,4
	SIEMPRE	11	19,6	19,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 6

Comunicación interna y externa



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

En base al total al personal encuestado, el 1.8% precisa que nunca existe una comunicación interna y externa adecuada que permita fortalecer la gestión administrativa, 8.9% casi nunca, 19.6% siempre, 30.4% a veces, por otra parte, 39.3% casi siempre. Un alto porcentaje del personal muestra que casi siempre la comunicación tanto interna como externa se genera favorablemente. La institución debe promover una comunicación tanto interna como externa fiable y pertinente, para conocer a tiempo ciertos temas que requieran de atención prioritaria, evaluar actividades y dar soporte al acogimiento de nuevos parámetros.

7. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal?

Tabla 11

Evaluaciones periódicas

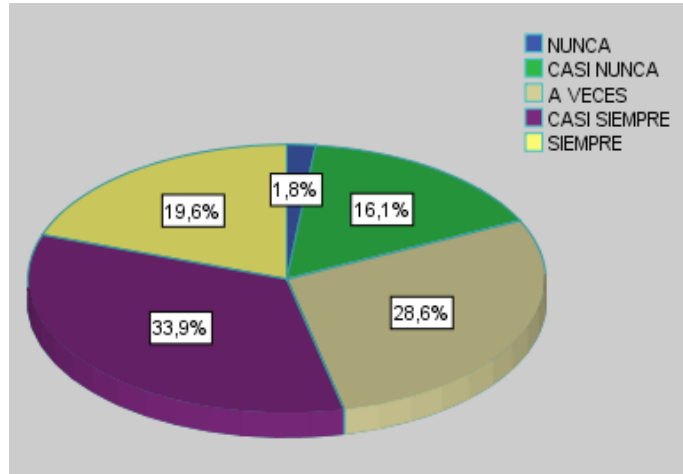
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	9	16,1	16,1	17,9
	A VECES	16	28,6	28,6	46,4
	CASI SIEMPRE	19	33,9	33,9	80,4
	SIEMPRE	11	19,6	19,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 7

Evaluaciones periódicas



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

El 1.8% del personal encuestado señala que nunca se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal, 16.1% casi nunca, 19.6% siempre, 28.6% a veces, por el contrario, el 33.9% casi siempre. Un porcentaje representativo del personal refiere que casi siempre se ejecutan evaluaciones cada cierto tiempo para medir su rendimiento. El desempeño del personal es sumamente importante para que la institución alcance sus objetivos planteados, por ende, su evaluación permite medir y conocer las capacidades, habilidades y destrezas que tiene el personal para así potenciar y ampliar ciertos conocimientos requeridos para el cumplimiento de tareas asignadas.

8. ¿Se han establecido mecanismos de control interno para que el personal de la institución cumpla eficientemente con las funciones asignadas?

Tabla 12

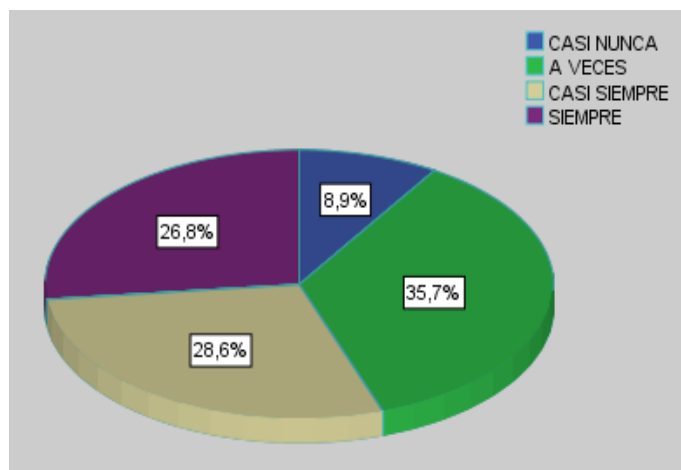
Mecanismos de control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	8,9	8,9	8,9
	A VECES	20	35,7	35,7	44,6
	CASI SIEMPRE	16	28,6	28,6	73,2
	SIEMPRE	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.
Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 8

Mecanismos de control interno



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Respecto a la interrogante sobre que se han establecido mecanismos de control interno para que el personal de la institución cumpla eficientemente con las funciones

asignadas, del 100% de los encuestados, el 8.9% sostiene que casi nunca, 35.7% a veces, 28.6% casi siempre y el 26.8% siempre. Se observa que la mayoría del personal ratifica que a veces se fijan mecanismos de control interno que se enfocan a verificar que el personal desarrolle efectivamente las tareas de su puesto de trabajo.

9. ¿Los procedimientos que se ejecutan en cada área de trabajo están normados para su acertado cumplimiento?

Tabla 13

Procedimientos en cada área de trabajo

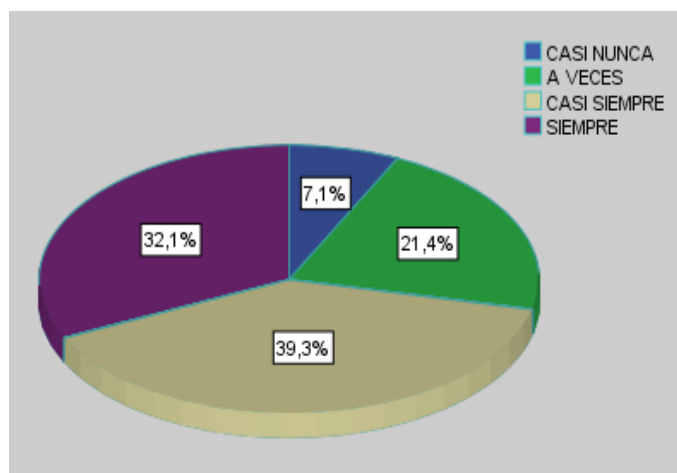
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	7,1	7,1	7,1
	A VECES	12	21,4	21,4	28,6
	CASI SIEMPRE	22	39,3	39,3	67,9
	SIEMPRE	18	32,1	32,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 9

Procedimientos en cada área de trabajo



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

El 7.1% del personal expone que casi nunca los procedimientos que se ejecutan en cada área de trabajo están normados para su acertado cumplimiento, 21.4% a veces, 39.3% casi siempre y un 32.1% siempre. En base a los resultados expuestos se constata que casi siempre los procedimientos de cada área de trabajo son normados para su puesta en práctica por parte del personal. El establecimiento de procedimientos debidamente normados es útil para dar un seguimiento oportuno y confiable a cada actividad asignada, lo cual favorece en la identificación de sucesos que infieran en su cumplimiento.

10. ¿El personal distribuido en cada área de trabajo permite lograr una óptima productividad de servicios?

Tabla 14

Distribución del personal

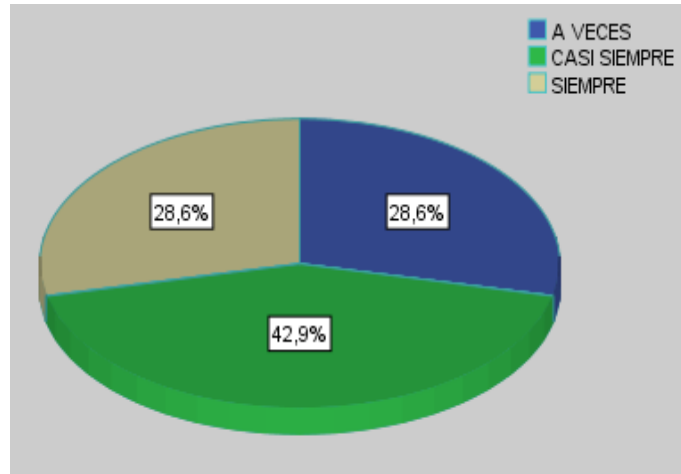
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	16	28,6	28,6	28,6
	CASI SIEMPRE	24	42,9	42,9	71,4
	SIEMPRE	16	28,6	28,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 10

Distribución del personal



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

El 28.6% del total de los encuestados informa que a veces el personal distribuido en cada área de trabajo permite lograr una óptima productividad de servicios, así como también un 28.6% siempre, en tanto el 42.9% casi siempre. La pertinente distribución del personal en cada área de trabajo permite dinamizar la realización de actividades y evitar inconvenientes en la prestación del servicio.

11. ¿Cree Ud. que la afluencia de usuarios se incrementa por la productividad del servicio brindado?

Tabla 15

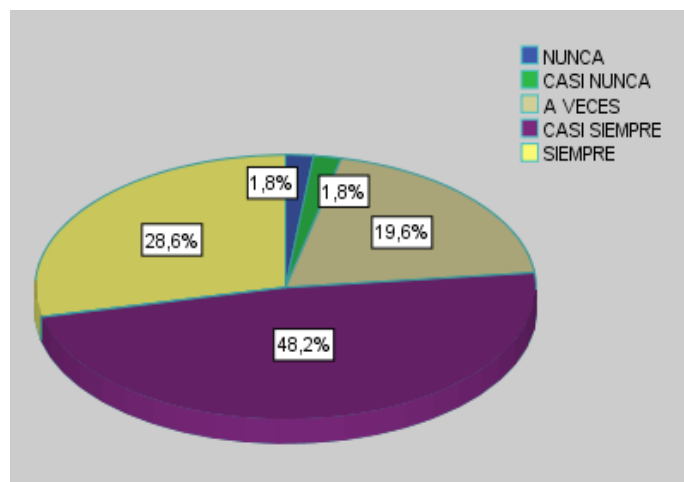
Afluencia de usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	1	1,8	1,8	3,6
	A VECES	11	19,6	19,6	23,2
	CASI SIEMPRE	27	48,2	48,2	71,4
	SIEMPRE	16	28,6	28,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 11

Afluencia de usuarios



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Acorde a la información proveída por parte del personal de la institución, el 48.2% indica que casi siempre la afluencia de usuarios se incrementa por la

productividad del servicio brindado, 28.6% siempre y un 19.6% a veces, por lo contrario, con un 1.8% nunca, al igual que casi nunca. Gran parte del personal se inclina a que casi siempre la afluencia de usuarios aumenta por la productividad del servicio suministrado. Para brindar un servicio de calidad que responda a las necesidades del usuario, es fundamental enfocarse en examinar cada proceso que se efectúa durante la prestación del servicio con la finalidad de conocer aspectos que requieran una mejora.

12. ¿Se realizan capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad del servicio?

Tabla 16

Capacitaciones continuas

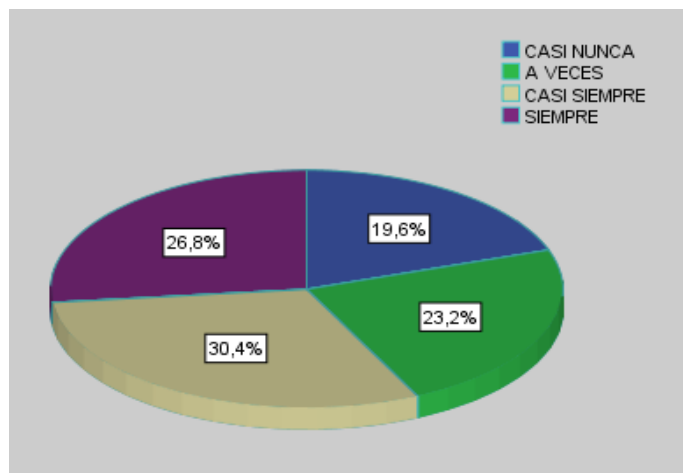
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	11	19,6	19,6	19,6
	A VECES	13	23,2	23,2	42,9
	CASI SIEMPRE	17	30,4	30,4	73,2
	SIEMPRE	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 12

Capacitaciones continuas



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Del 100% del personal encuestado, el 19.6% especifica que casi nunca se realizan capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad del servicio, 23.2% a veces, 30.4% casi siempre y 26.8% siempre. Se evidencia que las capacitaciones del personal son escasas. La capacitación continua permite que el personal adquiera nuevos conocimientos y refuerce otros, con la finalidad de fortalecer sus habilidades y capacidades para un buen desempeño, productividad de servicios y competitividad.

13. ¿Se supervisan las actividades que realiza el personal para simplificar procesos?

Tabla 17

Supervisión de actividades

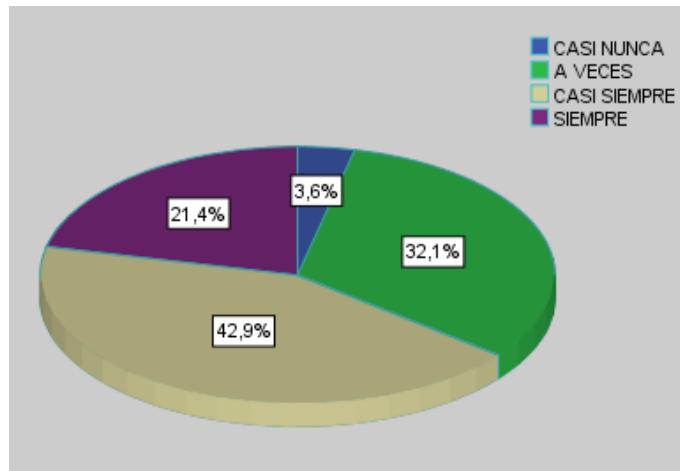
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	3,6	3,6	3,6
	A VECES	18	32,1	32,1	35,7
	CASI SIEMPRE	24	42,9	42,9	78,6
	SIEMPRE	12	21,4	21,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 13

Supervisión de actividades



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

El 42.9% del personal detalla que casi siempre se supervisan las actividades que realiza el personal para simplificar procesos, 32.1% a veces, 21.4% siempre y un 3.6% casi nunca. Respecto a los porcentajes obtenidos, es notorio que existe una baja supervisión a las actividades que efectúa el personal cuando se sintetizan procesos. Un

seguimiento propicio a las tareas asignadas afianza una correcta ejecución y mejora de los procesos.

14. ¿El personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo?

Tabla 18

Cumplimiento de actividades

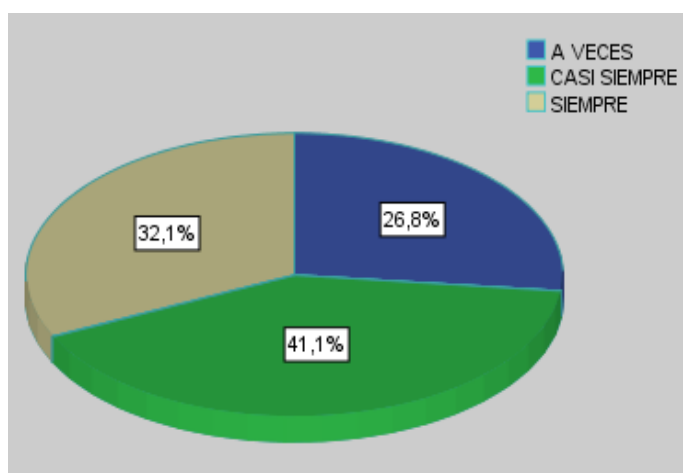
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	15	26,8	26,8	6% ,8
	CASI SIEMPRE	23	41,1	41,1	67,9
	SIEMPRE	18	32,1	32,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta aplicada al personal de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 14

Cumplimiento de actividades



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta del personal de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

En cuanto a que el personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo, el 26.8% de los encuestados da a conocer que a veces, 41.1% casi siempre y con un 32.1% siempre. Gran parte del personal concreta que casi siempre las actividades encomendadas relativas al puesto de trabajo se ejecutan dentro del tiempo estipulado.

4.1.2. Resultados del cuestionario aplicado a usuarios

1. ¿Considera Ud. que el tiempo en la realización de su trámite es el adecuado?

Tabla 19

Tiempo para realizar un trámite

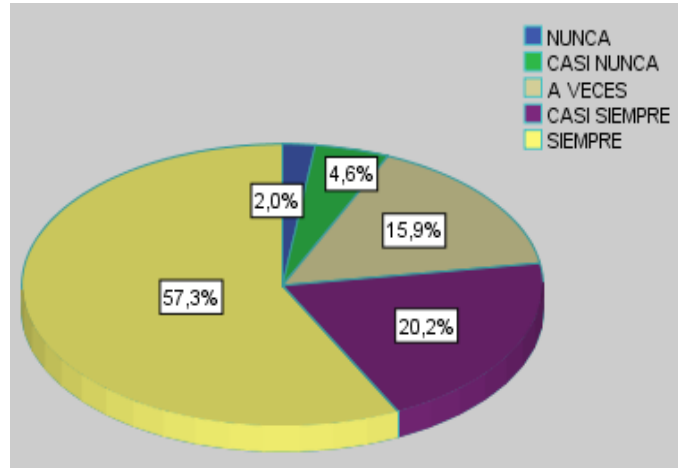
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	16	4,6	4,6	6,6
	A VECES	55	15,9	15,9	22,5
	CASI SIEMPRE	70	20,2	20,2	42,7
	SIEMPRE	199	57,3	57,3	100,0
	Total		347	100,0	100,0

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 15

Tiempo para realizar un trámite



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Del total de los usuarios encuestados, el 2% considera que nunca el tiempo en la realización de su trámite es el adecuado, 4.6% casi nunca, 15.9% a veces, 20.2% casi siempre y un 57.3% siempre. Un porcentaje significativo de usuarios han efectuado su trámite dentro de un tiempo razonable, es decir, no ha habido demoras que generen malestar y el proceso a fluido. Cuando un servicio se presta de forma ágil y bien ejecutado ocasiona mucha satisfacción a quien lo recibe, por ello, es un aspecto fundamental que debe ser promovido a todo el personal.

2. ¿El personal de la institución brinda un trato cordial?

Tabla 20

Trato cordial

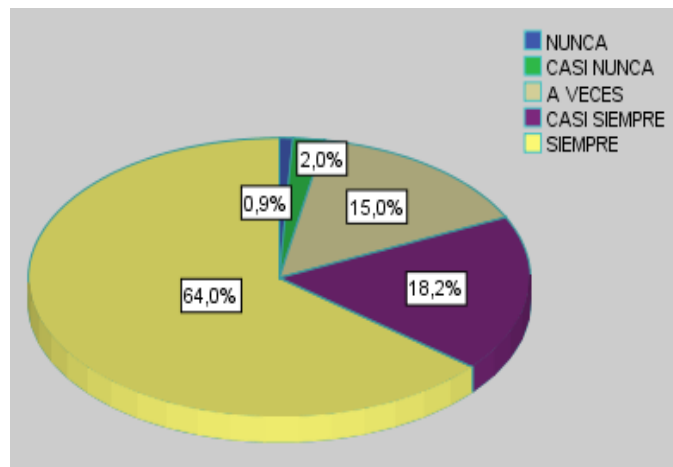
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	,9	,9	,9
	CASI NUNCA	7	2,0	2,0	2,9
	A VECES	52	15,0	15,0	17,9
	CASI SIEMPRE	63	18,2	18,2	36,0
	SIEMPRE	222	64,0	64,0	100,0
Total		347	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 16

Trato cordial



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Respecto a que el personal de la institución brinda un trato cordial el 0.9% de los usuarios encuestados responde que nunca, 2% casi nunca, 15% a veces, 18.2% casi siempre, mientras que con un 64% siempre. Se evidencia que la mayoría de los

usuarios han tenido un trato cordial y cortés por parte del personal, al momento de acudir a la institución y durante de la prestación del servicio.

3. ¿El personal proporciona atención apropiada durante el proceso de su trámite hasta su culminación?

Tabla 21

Atención apropiada

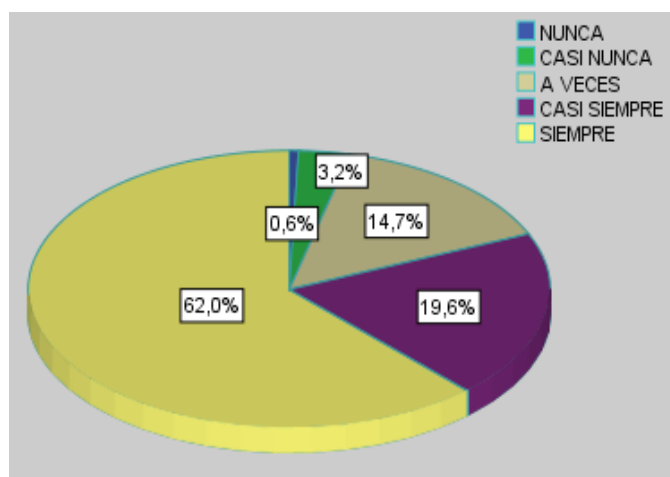
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	,6	,6	,6
	CASI NUNCA	11	3,2	3,2	3,7
	A VECES	51	14,7	14,7	18,4
	CASI SIEMPRE	68	19,6	19,6	38,0
	SIEMPRE	215	62,0	62,0	100,0
Total		347	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 17

Atención apropiada



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Sujetándose al criterio de los usuarios encuestados, se visualiza que el 0.6% denota que nunca el personal de la institución proporciona atención apropiada durante el proceso de su trámite hasta su culminación, 3.2% casi nunca, 14.7% a veces, 19.6% casi siempre y el 62% siempre. La mayor parte de usuarios ha recibido una buena atención por parte del personal de las diferentes áreas de trabajo en la ejecución total de su trámite.

4. ¿Los procesos que se realizan para brindar el servicio se desarrollan de manera coordinada y ágil?

Tabla 22

Procesos para brindar un servicio

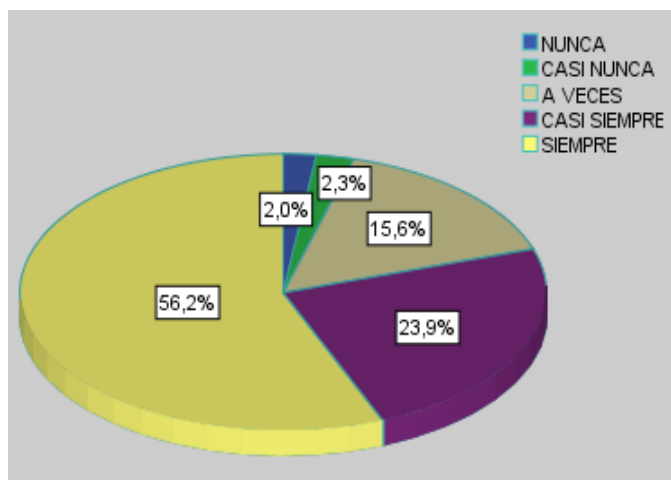
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	8	2,3	2,3	4,3
	A VECES	54	15,6	15,6	19,9
	CASI SIEMPRE	83	23,9	23,9	43,8
	SIEMPRE	195	56,2	56,2	100,0
	Total		347	100,0	100,0

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 18

Procesos para brindar un servicio



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Conforme a los datos conseguidos, el 2% de los encuestados puntualiza que nunca los procesos que se realizan para brindar el servicio se desarrollan de manera coordinada y ágil, 2.3% casi nunca, 15.6% a veces, 23.9% casi siempre y 56.2% siempre. Un alto porcentaje de usuarios deduce que los procesos que se llevan a cabo para proveer el servicio se realizan de forma organizada y con prontitud. Cuando los procesos fluyen hacen que el servicio se entregue de manera oportuna generando así satisfacción a su receptor.

5. ¿El personal tiene conocimientos sólidos acerca de los servicios que ofrece la institución?

Tabla 23

Conocimiento de los servicios ofrecidos

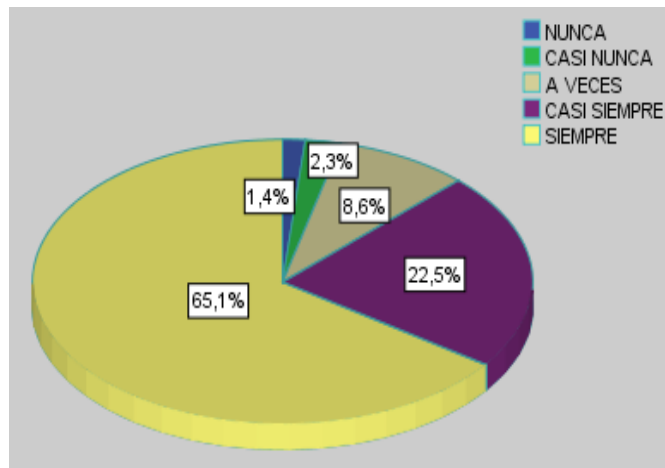
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	1,4	1,4	1,4
	CASI NUNCA	8	2,3	2,3	3,7
	A VECES	30	8,6	8,6	12,4
	CASI SIEMPRE	78	22,5	22,5	34,9
	SIEMPRE	226	65,1	65,1	100,0
	Total	347	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 19

Conocimiento de los servicios ofrecidos



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

El 1,4% de los usuarios encuestados opina que nunca el personal tiene conocimientos sólidos acerca de los servicios que ofrece la institución, 2,3% casi

nunca 8.6% a veces, 22.5% casi siempre, entre tanto, el 65.1% siempre. Se evidencia que la mayor parte de usuarios coincide con que el personal cuenta con amplios conocimientos acerca de los diferentes servicios que brinda la institución, lo que facilita a acceder a información fiable sobre los requisitos de los trámites a ejecutar y atender dudas e inquietudes.

6. ¿Existe predisposición por parte del personal para atender sus requerimientos?

Tabla 24

Predisposición para atender sus requerimientos

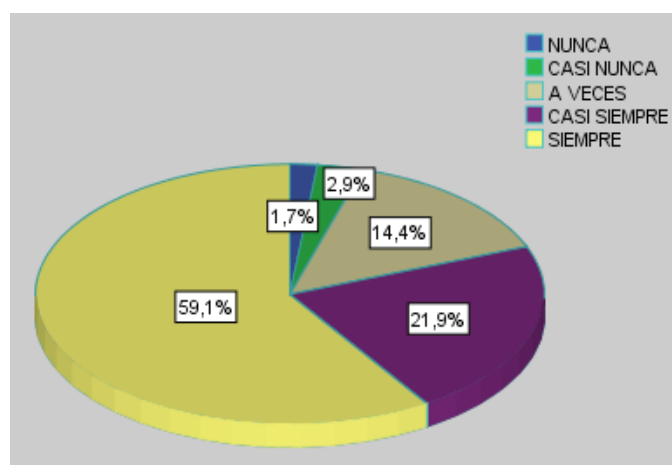
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	10	2,9	2,9	4,6
	A VECES	50	14,4	14,4	19,0
	CASI SIEMPRE	76	21,9	21,9	40,9
	SIEMPRE	205	59,1	59,1	100,0
Total		347	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 20

Predisposición para atender sus requerimientos



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Del total de usuarios encuestados, el 1.7% afirma que nunca existe predisposición por parte del personal para atender sus requerimientos, 2.9% casi nunca, 14.4% a veces, 21.9% casi siempre y 59.1% siempre. La predisposición y buena voluntad para brindar atención y dar soporte a todos los requerimientos solicitados conlleva a que los usuarios se sientan motivados a acudir a la institución.

7. ¿El personal comprende y atiende sus necesidades específicas?

Tabla 25

Comprensión y atención de necesidades

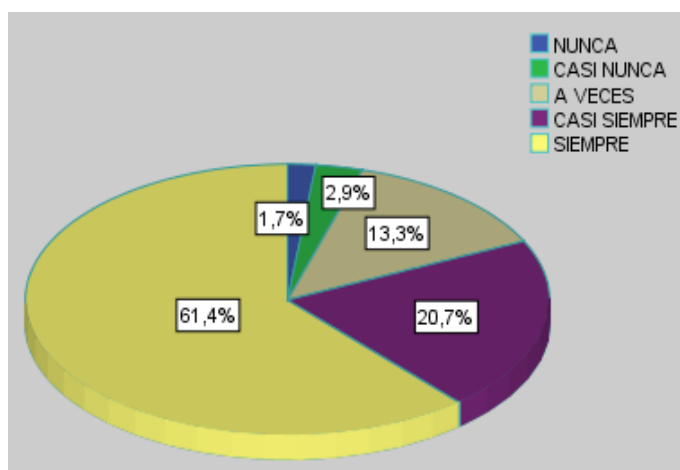
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	10	2,9	2,9	4,6
	A VECES	46	13,3	13,3	17,9
	CASI SIEMPRE	72	20,7	20,7	38,6
	SIEMPRE	213	61,4	61,4	100,0
	Total	347	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 21

Comprensión y atención de necesidades



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

El 1.7% de los encuestados refiere que nunca el personal comprende y atiende sus necesidades específicas, 2.9% casi nunca, 13.3% a veces, 20.7% casi siempre y con un valor significativo 61.4% siempre. Los datos revelan que un porcentaje mayoritario de usuarios alude que sus necesidades particulares han sido entendidas y asistidas con facilidad.

8. ¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada?

Tabla 26

Atención personalizada

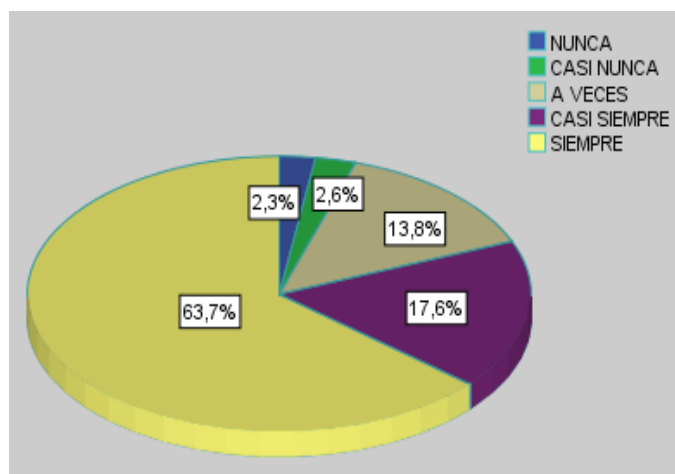
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	2,3	2,3	2,3
	CASI NUNCA	9	2,6	2,6	4,9
	A VECES	48	13,8	13,8	18,7
	CASI SIEMPRE	61	17,6	17,6	36,3
	SIEMPRE	221	63,7	63,7	100,0
	Total	347	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 22

Atención personalizada



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Del 100% de los usuarios encuestados, el 2.3% valora que nunca la atención que brinda el personal de la institución es personalizada, 2.6% casi nunca, 13.8% a veces, 17.6% casi siempre y 63.7% siempre. Se visualiza que gran parte de los usuarios han recibido una atención personalizada. Al momento que un proveer el servicio, el personal debe mostrarse atento y centrado en el proceso que está realizando.

9. ¿El comportamiento del personal le inspira confianza?

Tabla 27

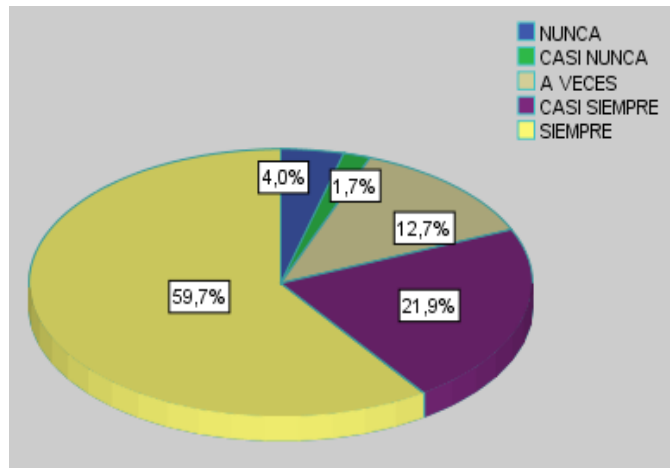
Comportamiento del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	6	1,7	1,7	5,8
	A VECES	44	12,7	12,7	18,4
	CASI SIEMPRE	76	21,9	21,9	40,3
	SIEMPRE	207	59,7	59,7	100,0
Total		347	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 23

Comportamiento del personal



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Se observa que del total de usuarios encuestados concerniente a que el comportamiento del personal inspira confianza, el 4% contempla que nunca, 1.7% casi

nunca, 12.7% a veces, 21.9% casi siempre y 59.7% siempre. Un alto número usuarios que acuden a la institución están de acuerdo con la conducta, actitud y actuación del personal, proporcionándoles fiabilidad y credibilidad.

10. ¿La comunicación entre el personal que brinda el servicio es eficiente?

Tabla 28

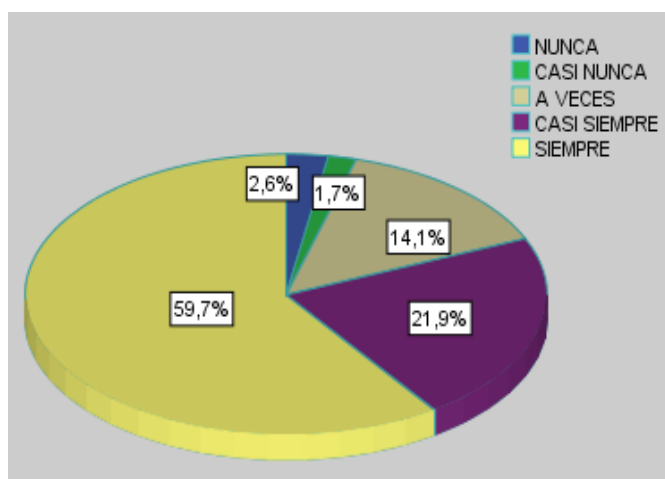
Comunicación del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	2,6	2,6	2,6
	CASI NUNCA	6	1,7	1,7	4,3
	A VECES	49	14,1	14,1	18,4
	CASI SIEMPRE	76	21,9	21,9	40,3
	SIEMPRE	207	59,7	59,7	100,0
Total		347	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 24

Comunicación del personal



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

El 2.6% de los usuarios anuncia que nunca la comunicación entre el personal que brinda el servicio es eficiente, 1.7% casi nunca, 14.1% a veces, 21.9% casi siempre y el 59.7% siempre. Una comunicación dinámica contribuye positivamente en la generación del servicio, facilita la fluidez del proceso y produce un aumento en la productividad del servicio, posibilitando así la entrega de un servicio de calidad.

11. ¿Está conforme con el desempeño del personal durante la prestación del servicio?

Tabla 29

Desempeño del personal

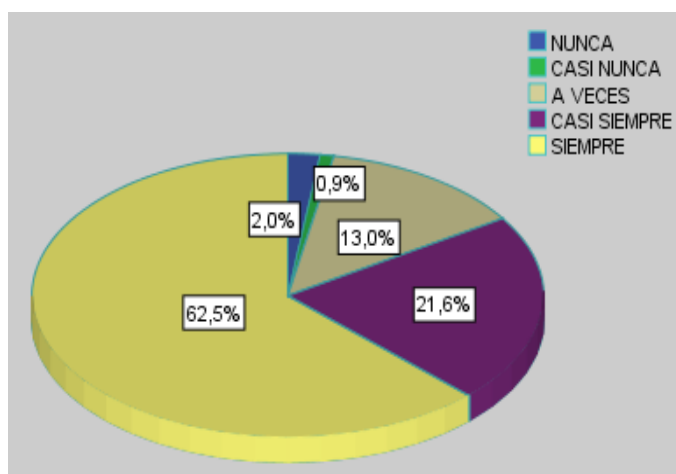
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	3	,9	,9	2,9
	A VECES	45	13,0	13,0	15,9
	CASI SIEMPRE	75	21,6	21,6	37,5
	SIEMPRE	217	62,5	62,5	100,0
	Total		347	100,0	100,0

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 25

Desempeño del personal



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

En base a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios acerca de su conformidad con el desempeño del personal durante la prestación del servicio, el 2% sostiene que nunca está conforme, 0.9% casi nunca, 13% a veces, 21.6% casi siempre y el 62.5% siempre. Un porcentaje representativo de los usuarios convergen que están conformes con el desempeño del personal de la institución cuando han acudido a realizar sus trámites.

12. ¿Los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades y expectativas?

Tabla 30

Prestación de servicios

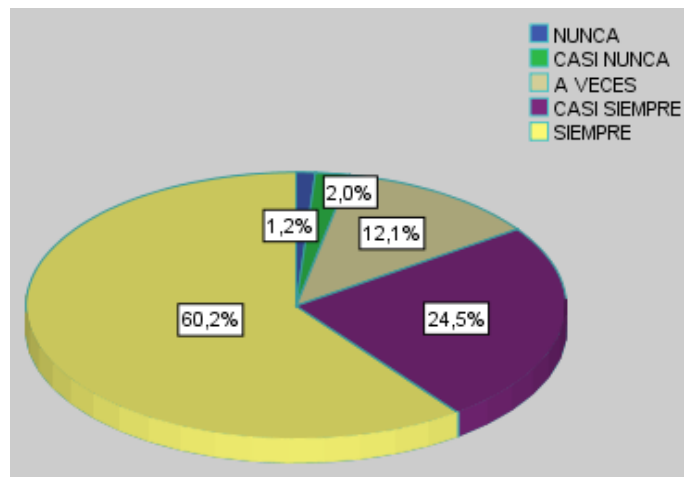
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	1,2	1,2	1,2
	CASI NUNCA	7	2,0	2,0	3,2
	A VECES	42	12,1	12,1	15,3
	CASI SIEMPRE	85	24,5	24,5	39,8
	SIEMPRE	209	60,2	60,2	100,0
Total		347	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 26

Prestación de servicios



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

El 1.2% de los usuarios encuestados comenta que nunca los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades y expectativas, 2% casi nunca, 12.1% a

veces, 24.5% casi siempre y 60.2% siempre. Estos porcentajes apuntan a que una elevada cantidad de usuarios han recibido un servicio que responde satisfactoriamente a sus necesidades.

13. ¿La institución concluye el servicio sin ningún tipo de reclamo o contratiempo?

Tabla 31

Culminación del servicio sin contratiempos

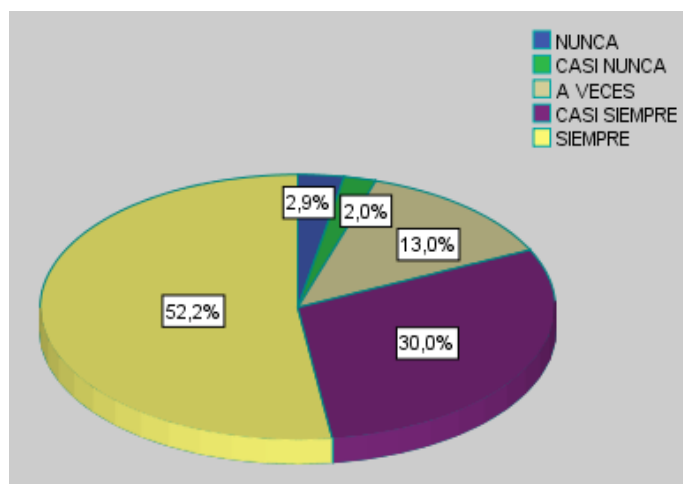
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	7	2,0	2,0	4,9
	A VECES	45	13,0	13,0	17,9
	CASI SIEMPRE	104	30,0	30,0	47,8
	SIEMPRE	181	52,2	52,2	100,0
	Total	347	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 27

Culminación del servicio sin contratiempos



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

En la encuesta dirigida a los usuarios se obtuvo como resultado que el 2.9% argumenta que nunca la institución concluye el servicio sin ningún tipo de reclamo o contratiempo, 2% casi nunca, 13% a veces, 30% casi siempre y el 52.2% siempre. Los datos recolectados demuestran que un gran número de usuarios han realizado sus trámites respectivos, sin la presentación de eventualidades negativas que interfieran en la prestación del servicio y cause mal estar a los usuarios.

14. ¿Considera Ud. que la institución brinda servicios de calidad?

Tabla 32

Servicios de calidad

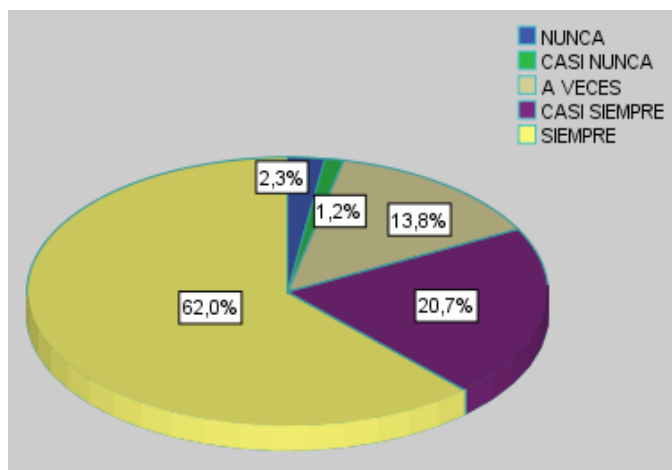
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	2,3	2,3	2,3
	CASI NUNCA	4	1,2	1,2	3,5
	A VECES	48	13,8	13,8	17,3
	CASI SIEMPRE	72	20,7	20,7	38,0
	SIEMPRE	215	62,0	62,0	100,0
	Total		347	100,0	100,0

Nota. Resultados de la encuesta dirigida a usuarios de la institución. Fuente: Propia.

Elaborado por: María Belén Riofrío

Figura 28

Servicios de calidad



Nota. Representación gráfica de los resultados de la encuesta a usuarios de la institución. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Análisis e interpretación

Se constata que del total de usuarios encuestados el 2.3% acota que nunca la institución brinda servicios de calidad, 1.2% casi nunca, 13.8% a veces, 20.7% casi siempre y un 62% siempre. Un porcentaje significativo de usuarios considera que los servicios que presta la institución son de calidad. Cuando existe calidad en el servicio incrementa la preferencia y acogida de los usuarios.

4.2. Comprobación de la hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 33

Cálculo Kolmogórov-Smirnov

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1. ¿La gestión administrativa se fundamenta en el plan estratégico institucional para generar ventajas competitivas?	,236	56	,000	,825	56	,000
2. ¿Se llevan a cabo estrategias dentro de la institución para cumplir con las metas y objetivos establecidos?	,193	56	,000	,872	56	,000
3. ¿La institución suministra recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	,242	56	,000	,809	56	,000
4. ¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?	,235	56	,000	,830	56	,000
5. ¿Se coordina y organiza actividades entre las diferentes áreas de la institución efectivamente?	,230	56	,000	,853	56	,000
6. ¿Existe una comunicación interna y externa adecuada que permita fortalecer la gestión administrativa?	,228	56	,000	,889	56	,000
7. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal?	,207	56	,000	,899	56	,000
8. ¿Se han establecido mecanismos de control interno para que el personal de la institución cumpla eficientemente con las funciones asignadas?	,223	56	,000	,863	56	,000
9. ¿Los procedimientos que se ejecutan en cada área de trabajo están normados para su acertado cumplimiento?	,230	56	,000	,850	56	,000

10. ¿El personal distribuido en cada área de trabajo permite lograr una óptima productividad de servicios?	,214	56	,000	,809	56	,000
11. ¿Cree Ud. que la afluencia de usuarios se incrementa por la productividad del servicio brindado?	,268	56	,000	,830	56	,000
12. ¿Se realizan capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad del servicio?	,200	56	,000	,862	56	,000
13. ¿Se supervisan las actividades que realiza el personal para simplificar procesos?	,230	56	,000	,857	56	,000
14. ¿El personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo?	,211	56	,000	,806	56	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Nota. Resultado aplicación Prueba de normalidad. Kolmogórov-Smirnov, a las preguntas de las variables de estudio. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

Dado que se cuenta con 56 observaciones se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, a todas las preguntas de las variables de estudio. En donde se apreció que $p = 0,000$ un valor menor que el nivel de significancia 0,05, en todas las preguntas examinadas; con lo que se concluyó que los datos no presentan una distribución normal, por ende, para evaluar la relación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

4.2.2. Coeficiente de Correlación de Spearman

Tabla 34

Cálculo Rho de Spearman

Correlaciones							
Rho de Spearman		9. ¿Los procedimientos que se ejecutan en cada área de trabajo están normados para su acertado cumplimiento?	10. ¿El personal distribuido en cada área de trabajo permite lograr una óptima productividad de servicios?	11. ¿Cree Ud. que la afluencia de usuarios se incrementa por la productividad del servicio brindado?	12. ¿Se realizan capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad del servicio?	13. ¿Se supervisan las actividades que realiza el personal para simplificar procesos?	14. ¿El personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo?
1. ¿La gestión administrativa se fundamenta en el plan estratégico institucional para generar ventajas competitivas?	Coeficiente de correlación	,577**	,720**	,605**	,531**	,661**	,721**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	56	56	56	56	56	56
2. ¿Se llevan a cabo estrategias dentro de la institución para cumplir con las metas y objetivos establecidos?	Coeficiente de correlación	,708**	,713**	,604**	,669**	,677**	,632**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	56	56	56	56	56	56
3. ¿La institución suministra recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	Coeficiente de correlación	,550**	,625**	,632**	,511**	,610**	,614**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	56	56	56	56	56	56
4. ¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?	Coeficiente de correlación	,680**	,757**	,589**	,518**	,686**	,826**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	56	56	56	56	56	56
5. ¿Se coordina y organiza actividades entre las diferentes áreas de la institución efectivamente?	Coeficiente de correlación	,717**	,743**	,685**	,753**	,706**	,601**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	56	56	56	56	56	56
6. ¿Existe una comunicación interna y externa adecuada que	Coeficiente de correlación	,673**	,733**	,699**	,769**	,706**	,645**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	56	56	56	56	56	56

permita fortalecer la gestión administrativa?	N	56	56	56	56	56	56
7. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,620**	,661**	,661**	,735**	,668**	,565**
	N	56	56	56	56	56	56
8. ¿Se han establecido mecanismos de control interno para que el personal de la institución cumpla eficientemente con las funciones asignadas?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,800**	,739**	,726**	,776**	,689**	,628**
	N	56	56	56	56	56	56
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).							

Nota. Resultados de todas las correlaciones entre las preguntas de las variables de estudio. Fuente: Propia. Elaborado por: María Belén Riofrío

En primera instancia, para determinar que preguntas serán utilizadas para la comprobación de la hipótesis, se realizó la correlación respectiva a todas las preguntas que componen el cuestionario aplicado al personal de la institución, mediante la aplicación del Coeficiente de Correlación de Spearman en el software SPSS, en donde los resultados reflejan que existe una asociación positiva entre las variables de estudio.

En base a ello, se tomó como referencia la pregunta 4 correspondiente a variable independiente, misma que alude acerca de la estructura organizacional en el cumplimiento de los objetivos institucionales y la pregunta 14 direccionada a la variable dependiente, ésta trata sobre si el personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo. En los resultados expuestos, se puede observar que la correlación entre las preguntas en mención tiene un valor $p = 0,000$ que es menor al nivel de significancia 0,01, por lo tanto, se evidencia que ambas variables están directamente ligadas entre sí. Conforme al valor Rho de Spearman 0,826, en función a la tabla de rangos de este coeficiente muestra que existe una correlación positiva muy fuerte. En este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La gestión administrativa **SI INCIDE** en la productividad de servicios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA, ANEXOS.

5.1. Conclusiones

Mediante la revisión teórica de las variables de estudio se conceptualiza bibliográficamente la gestión administrativa lo cual coadyuva a conocer y entender su importancia dentro de la institución, así como también su aporte significativo a la productividad de servicios, por medio de la planificación, organización, dirección y control de recursos, actividades y procedimientos, con la finalidad de obtener mejores resultados que respalden su sostenibilidad y competitividad. La productividad de servicios se centra en la eficiencia al momento de prestar un servicio requerido, en donde prevalece la calidad en la atención brindada.

La gestión administrativa de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua presenta ciertas falencias en la coordinación de procedimientos entre las áreas implicadas en la asistencia del servicio, comunicación interna y externa, valoraciones del desempeño del personal e implementación de mecanismos de control interno para cerciorarse del cumplimiento de las actividades asignadas, lo cual infiere en la obtención de una buena productividad de servicios. Así como también las escasas capacitaciones proporcionadas al personal y la falta de normativa a los procedimientos. Por otro lado, el nivel de apreciación del servicio por parte de los usuarios de la institución se encuentra en un rango aceptable, sin embargo, es imprescindible mejorar ciertos aspectos, con el fin de incrementar la satisfacción del usuario.

En virtud de los resultados revelados a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman se establece que la gestión administrativa guarda una relación directa con la productividad de servicios. La correlación de las variables antes nombradas tiene un valor $p = 0,000$ que es menor al nivel de significancia establecido $0,01$, ratificando de este modo su asociación y el valor Rho de Spearman $0,826$ atribuye que existe una correlación positiva muy fuerte. Respecto a estos resultados, se concluye que una acertada gestión administrativa conduce al logro de una

productividad de servicios eficiente, fortaleciendo así su reconocimiento e imagen institucional.

5.2. Recomendaciones

Efectuar futuras investigaciones relativas a la temática analizada para adquirir y reforzar conocimientos necesarios e indispensables, para una efectiva gestión administrativa que garantice la obtención de una productividad de servicios que se ajuste a los objetivos fijados, pues de este modo, la organización cimentará bases fortificadas para aumentar su participación y aceptación de quienes requieran un servicio.

Establecer directrices de mejora para potenciar la gestión administrativa e impulsar al personal a incrementar el nivel de la productividad de servicios, pues, es primordial centrarse en el recurso humano, puesto que es un factor decisivo para lograr el éxito en las actividades de la institución. Así mismo, se debe realizar evaluaciones periódicas del servicio prestado para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, de este modo, se identificarían a tiempo posibles eventualidades que afecten el normal desarrollo del servicio y se acogerían correctivos de ser el caso.

Al contemplar el alto grado de correlación de las variables de estudio, es conveniente analizar constantemente los procesos de la gestión administrativa que se llevan a cabo en la institución, para promover su apto desenvolvimiento y adoptar parámetros pertinentes, con el fin de reunir factores necesarios para mejorar la productividad de servicios, garantizando de esta manera la entrega de un servicio idóneo acorde a las necesidades y requerimientos de los usuarios.

5.3. Referencias Bibliográficas

- Amaiquema Marquez, F., Vera Zapata, J. y Zumba Vera., I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Revista Conrado*, 15 (70), 354-360. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-354.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador - Guayaquil. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Armijos, L., Campos, A. e Hidalgo, Y. (2020). Estudio del direccionamiento estratégico en el desarrollo organizacional en Latinoamérica: una revisión de literatura (2009-2018), *Economía y Negocios UTE*, 11 (1), 104-117. <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/1068/876>
- Blanco González, G. y Font Aranda, M. (2021). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 212-228. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.15>
- Bueno, R., Ramos, M. y Bellereza, C. (2018). *Elementos básicos de la administración*. Servicios Editoriales Once Ríos-Culiacán, Sin. https://dgeb.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf
- Cárdenas, J. (2018). *Manual de curso. Investigación cuantitativa (8)*. trAndeS-Berlín. DOI: 10.17169/refubium-216
- Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Universidad Internacional del Ecuador-Guayaquil. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>

- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, I., Peralta Miranda, P., y Salgado Herrera, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias administrativas*, (11), 27-40. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382018000200027&lng=es&tlng=es
- Chicaiza-Lema, N., Chicaiza-Lema, B., Velasco Guerra, A y Mena Garzón, N. (2022). Diagnóstico de la gestión administrativa en la Compañía de Transporte “Rutas Salcedenses” a través de herramienta de análisis FODA. *Polo del Conocimiento*, 7 (3), 1112-1129. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399854>
- Correa, A. y Gutiérrez, F. (2018). Medición de la Productividad en Empresas de Servicios y su Impacto en la Salud Mental de los Trabajadores. *Sistemas, Cibernética e Informática*. 15 (1), 6-11. <https://www.iiisci.org/journal/pdv/risci/pdfs/ca126di17.pdf>
- Dávila Morán, R., Martín- Bogdanovich, M., Zapana Díaz, D. y Velarde Dávila, L. (2022). La educación universitaria y el emprendimiento de los estudiantes de una universidad limeña. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(4), 486-494. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000400486&lng=es&tlng=es
- Espinoza Freire, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Mendive*, 16 (1), 122-139. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122&lng=es&tlng=es
- Falconi Piedra, J., Luna Altamirano, K. Sarmiento Espinoza, W y Andrade Cordero, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3 (2), 155-169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Flores Tapia, C. y Flores Cevallos, K. (2023). Pruebas de bondad de ajuste Kolmogórov-Smirnov y Ji-cuadrada aplicadas a la toma de decisiones

empresariales. YACHANA, 12 (2), 113- 127.
<http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/844/668>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental-Huancayo.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Gamboa, L. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales*. [Tesis de posgrado]. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36953>

García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U- Bogotá.
https://www.academia.edu/51451884/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigacion_para_Administradores_Joaquin_Garcia_1ed

Gavilánez, F. (2021). *Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas*. Ediciones Díaz de Santos-Madrid.
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490523193.pdf>

Gavilánez, M., Espín Oleas, M. y Arévalo Palacios, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (julio 2018).
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>

Gómez Chipana, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600478&lng=es&tlng=es

González Alonso, J. y Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un

cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62-67. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-423821>

González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A. y Verdezoto Cordova, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es

Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A. y Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4 (3), 163-173. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591592>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill-México. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill-México. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Ildelfonso, E. (2005). *Marketing de los servicios*. ESIC Editorial.

Karolys, D. (2022). *Modelo de gestión administrativa para la Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi*. [Tesis de posgrado]. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/jspui/handle/27000/8418>

León, J. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*. [Tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>

- Martín, S. y Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación bibliotecológica*, 31 (71), 151-180. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57814>
- Martínez, R. (2013). Relación entre calidad y productividad en las Pymes del sector servicios. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 7(1),85-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4698060>
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3 (2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mero-Vélez, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Ciencias económicas y empresariales*,3 (8),84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Montes Díaz, A, Ochoa Celis, J., Juárez Hernández, B. Vásquez Mendoza, M. y Díaz León, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo académico de Probabilidad y Estadística BUAP*, 14 *SIEP*, 1-4. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Neira, L. (2019). *Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018*. [Tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38125>
- Ormaza-Rodríguez, S., Reyes-Reinoso, J., Cepeda-Luna, F. y Torres-Palacios, M. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*,5(3), 600-621. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608910>

- Ortiz-Gutiérrez, M., Galindo-Henao, A., Valbuena-Rodríguez., P., Clavijo-Peña, A. y Duarte-Leguizamo. J. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*,14(14),25-42. <https://doi.org/10.22463/24221783.3162>
- Paredes, M., Moreno, N., Terán P. y Salgado. D. (2019). *Marketing de servicios*. Ediciones Grupo Compás-Guayaquil. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/510/3/marketing%20de%20servicios.pdf>
- Parrales Carvajal, V., Carrasco Echeverría, G., Miranda Mejía, J. y Lucio Fernández, R. (2021). Proceso administrativo para el desarrollo organizacional en las empresas comerciales de insumos agrícolas. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 6(4), 123-138. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219910>
- Peña Ponce, D., Sánchez Chancay, M. y Sancan López, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1),120-131. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1626>
- Pérez-Escalante, G. (2022). Proceso administrativo. *Uno Sapiens Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 1*, 5(9), 11-14. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/article/view/8910>
- Ponce, H. (2020). *Estadística elemental para investigación educativa: Probabilidad, distribuciones y correlación*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez- Ciudad Juárez. <http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/15504/ESTADISTICA-ELEMENTAL1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ponce Renova, H. Cervantes Arreola. D. y Robles Ramírez, A. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach?. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*,5(3),2438-2462. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/463/566>

- Prado, A y Pascual. L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. ESIC Editorial-Madrid.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gG56DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Servicios+&ots=Wsdz5DnJYi&sig=rOD3aTclvuXVA2XIOGEBUPMxC2E#v=onepage&q=Servicios&f=false>
- Quispe, A., Calla, K., Yangali, J., Rodríguez, J. y Pumacayo, I. (2019). *Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software SPSS, MINITAB Y EXCEL. Enfoque práctico*. Eidec Editorial-Colombia.
<https://www.editorialeidec.com/wp-content/uploads/2020/01/Estad%C3%ADstica-no-param%C3%A9trica-aplicada.pdf>
- Ramírez Casco, A., Ramírez Garrido, R. y Calderón Moran, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017)*. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Rivadeneira Pacheco, J., De la Hoz Suárez, A. y Barrera Argüello, M. (2020). Análisis general del SPSS y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(4), 17-25.
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Robles Pastor, B. (2018). Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken. *Pueblo Continente*, 29(1), 193-197.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/991/914>
- Robles Pastor, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Rodríguez-Tóala, A. y Peñafiel-Loor, J. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM. *Dominio de las Ciencias*, 8 (1), 1056-1069. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2621>
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2621/5925>

- Romero Chacín, J., Romero Parra, R., Barboza Arenas, L. y Faría Romero, J. (2021). Gestión de servicio basada en programación neurolingüística en tiempos de pandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (94), 585-602. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890446>
- Sánchez, M. (2020). *Administración 1- Serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria-México. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=IpctEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=administracion+1+serie+integral+por+competencias+2020&ots=OMi2a_5HkT&sig=EgbI3AQEcAl1V4RTn5m2c3oiBRE#v=onepage&q=administracion%201%20serie%20integral%20por%20competencias%202020&f=false
- Santabárbara, J. (2019). Cálculo del intervalo de confianza para los coeficientes de correlación mediante sintaxis en SPSS. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 12 (2),1-14. <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.228245>
- Sierra-Parada, M., Madriz-Rodríguez, D. y Castillo-Pedraza, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Revista Ciencia Unemi*, 11 (26),63-78. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257006/>
- Tuapanta Dacto, J., Duque Vaca, M. y Mena Reinoso, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *MktDescubre - ESPOCH FADE*, (10), 37-48. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9807>
- Vasquez Ponce, G., Parrales Piloza, D. y Morales Chávez, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPYMES. *Revista Publicando*, 8 (31), 258-278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Vera, N. y Collins, N. (2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis. *Innova Research Journal*, 3 (2), 71-82. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324893>

Zambrano-España, M. y Ormaza-Cevallos, M. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. *Dominio de las Ciencias*, 6 (3), 467-486. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8231633>

5.4. Anexos

Anexo A: Autorización para desarrollar el trabajo de investigación

Pelileo, 24 de marzo de 2023

Econ. Amaro Calero Alarcón

GERENTE GENERAL DE LA "EPM-GESTITRANSV-T"

De mi consideración:

Con un cordial saludo y el deseo de éxitos en sus funciones, Yo, **MARÍA BELÉN RIOFRÍO MESÍAS**, con CC. 1804966594 estudiante de la Maestría en Dirección de Empresas, cohorte 2022, Modalidad En Línea, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, me permito solicitar su autorización para desarrollar mi trabajo de investigación con fines académicos con el tema: **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS"**.

Por la atención que brinde al presente, me es grato suscribir.

Atentamente,

Autorizado
24/03/2023


María Belén Riofrío

CC. 1804966594



Anexo B: Cuestionarios dirigidos al personal y usuarios



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Dirigido a: Funcionarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Objetivo: Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa y la productividad de servicios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las siguientes preguntas y marque en base a su criterio la respuesta correcta.
- Seleccione su respuesta con una "X" de un valor del 1 al 5 de acuerdo con la siguiente escala: 1 Nunca; 2 Casi nunca; 3 A veces; 4 Casi siempre; 5 Siempre

La información recolectada será usada únicamente con fines académicos

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿La gestión administrativa se fundamenta en el plan estratégico institucional para generar ventajas competitivas?					
2	¿Se llevan a cabo estrategias dentro de la institución para cumplir con las metas y objetivos establecidos?					
3	¿La institución suministra recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?					
4	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?					
5	¿Se coordina y organiza actividades entre las diferentes áreas de la institución efectivamente?					
6	¿Existe una comunicación interna y externa adecuada que permita fortalecer la gestión administrativa?					
7	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal?					
8	¿Se han establecido mecanismos de control					

	interno para que el personal de la institución cumpla eficientemente con las funciones asignadas?					
9	¿Los procedimientos que se ejecutan en cada área de trabajo están normados para su acertado cumplimiento?					
10	¿El personal distribuido en cada área de trabajo permite lograr una óptima productividad de servicios?					
11	¿Cree Ud. que la afluencia de usuarios se incrementa por la productividad del servicio brindado?					
12	¿Se realizan capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad del servicio?					
13	¿Se supervisan las actividades que realiza el personal para simplificar procesos?					
14	¿El personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo?					



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Dirigido a: Usuarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Objetivo: Diagnosticar el estado actual del servicio que brinda la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las siguientes preguntas y marque en base a su criterio la respuesta correcta.
- Seleccione su respuesta con una "X" de un valor del 1 al 5 de acuerdo con la siguiente escala: 1 Nunca; 2 Casi nunca; 3 A veces; 4 Casi siempre; 5 Siempre

La información recolectada será usada únicamente con fines académicos

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que el tiempo en la realización de su trámite es el adecuado?					
2	¿El personal de la institución brinda un trato cordial?					
3	¿El personal proporciona atención apropiada durante el proceso de su trámite hasta su culminación?					
4	¿Los procesos que se realizan para brindar el servicio se desarrollan de manera coordinada y ágil?					
5	¿El personal tiene conocimientos sólidos acerca de los servicios que ofrece la institución?					
6	¿Existe predisposición por parte del personal para atender sus requerimientos?					
7	¿El personal comprende y atiende sus necesidades específicas?					
8	¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada?					
9	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?					

10	¿La comunicación entre el personal que brinda el servicio es eficiente?					
11	¿Está conforme con el desempeño del personal durante la prestación del servicio?					
12	¿Los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades y expectativas?					
13	¿La institución concluye el servicio sin ningún tipo de reclamo o contratiempo?					
14	¿Considera Ud. que la institución brinda servicios de calidad?					

Anexo C: Validación por expertos de cuestionarios del personal y usuarios



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

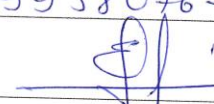
Encuesta dirigida a funcionarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Nº	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
1	¿La gestión administrativa se fundamenta en el plan estratégico institucional para generar ventajas competitivas?	✓		
2	¿Se llevan a cabo estrategias dentro de la institución para cumplir con las metas y objetivos establecidos?	✓		
3	¿La institución suministra recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	✓		
4	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?	✓		
5	¿Se coordina y organiza actividades entre las diferentes áreas de la institución efectivamente?	✓		
6	¿Existe una comunicación interna y externa adecuada que permita fortalecer la gestión administrativa?	✓		
7	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal?	✓		
8	¿Se han establecido mecanismos de control interno para que el personal de la institución cumpla eficientemente con las funciones asignadas?	✓		
PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS				
9	¿Los procedimientos que se ejecutan en cada área de trabajo están normados para su acertado cumplimiento?	✓		

10	¿El personal distribuido en cada área de trabajo permite lograr una óptima productividad de servicios?	✓		
11	¿Cree Ud. que la afluencia de usuarios se incrementa por la productividad del servicio brindado?	✓		
12	¿Se realizan capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad del servicio?	✓		
13	¿Se supervisan las actividades que realiza el personal para simplificar procesos?	✓		
14	¿El personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo?	✓		

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Jug. Edwin Santamaria
Profesión:	Ingeniero / Adm. de la Producc.
Lugar de Trabajo:	FCADM - UTA
Cargo que desempeña:	Docente Titular
Lugar y fecha de validación:	18 / julio / 2023
E-mail:	ec.santamaria@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	099 5807671
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO


Encuesta dirigida a funcionarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Nº	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
1	¿La gestión administrativa se fundamenta en el plan estratégico institucional para generar ventajas competitivas?	/		
2	¿Se llevan a cabo estrategias dentro de la institución para cumplir con las metas y objetivos establecidos?	/		
3	¿La institución suministra recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?		/	
4	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?	/		
5	¿Se coordina y organiza actividades entre las diferentes áreas de la institución efectivamente?	/		
6	¿Existe una comunicación interna y externa adecuada que permita fortalecer la gestión administrativa?	/		
7	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal?	/		
8	¿Se han establecido mecanismos de control interno para que el personal de la institución cumpla eficientemente con las funciones asignadas?	/		
PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS				
9	¿Los procedimientos que se ejecutan en cada área de trabajo están normados para su acertado cumplimiento?	/		

10	¿El personal distribuido en cada área de trabajo permite lograr una óptima productividad de servicios?	✓		
11	¿Cree Ud. que la afluencia de usuarios se incrementa por la productividad del servicio brindado?		✓	
12	¿Se realizan capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad del servicio?	✓		
13	¿Se supervisan las actividades que realiza el personal para simplificar procesos?	✓		
14	¿El personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo?	✓		

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora
Profesión:	Contadora - Auditora
Lugar de Trabajo:	Ambato - UTA
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 19 de Julio 2023
E-mail:	sm.oyaque@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	099222 3957
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

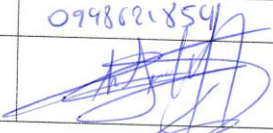
Encuesta dirigida a funcionarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Nº	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
1	¿La gestión administrativa se fundamenta en el plan estratégico institucional para generar ventajas competitivas?	✓		
2	¿Se llevan a cabo estrategias dentro de la institución para cumplir con las metas y objetivos establecidos?	✓		
3	¿La institución suministra recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	✓		
4	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?	✓		
5	¿Se coordina y organiza actividades entre las diferentes áreas de la institución efectivamente?		✓	
6	¿Existe una comunicación interna y externa adecuada que permita fortalecer la gestión administrativa?	✓		
7	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal?	✓		
8	¿Se han establecido mecanismos de control interno para que el personal de la institución cumpla eficientemente con las funciones asignadas?		✓	
PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS				
9	¿Los procedimientos que se ejecutan en cada área de trabajo están normados para su acertado cumplimiento?	✓		

10	¿El personal distribuido en cada área de trabajo permite lograr una óptima productividad de servicios?	✓		
11	¿Cree Ud. que la afluencia de usuarios se incrementa por la productividad del servicio brindado?	✓		
12	¿Se realizan capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad del servicio?		✓	
13	¿Se supervisan las actividades que realiza el personal para simplificar procesos?	✓		
14	¿El personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo?	✓		

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	David Carica
Profesión:	Ing Comercial
Lugar de Trabajo:	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato 18 de Julio 2019
E-mail:	eliasdcarica@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998621854
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO


Encuesta dirigida a funcionarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Nº	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
1	¿La gestión administrativa se fundamenta en el plan estratégico institucional para generar ventajas competitivas?	✓		
2	¿Se llevan a cabo estrategias dentro de la institución para cumplir con las metas y objetivos establecidos?	✓		
3	¿La institución suministra recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	✓		
4	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?	✓		
5	¿Se coordina y organiza actividades entre las diferentes áreas de la institución efectivamente?	✓		
6	¿Existe una comunicación interna y externa adecuada que permita fortalecer la gestión administrativa?	✓		
7	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal?	✓		
8	¿Se han establecido mecanismos de control interno para que el personal de la institución cumpla eficientemente con las funciones asignadas?	✓		
PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS				
9	¿Los procedimientos que se ejecutan en cada área de trabajo están normados para su acertado cumplimiento?	✓		

10	¿El personal distribuido en cada área de trabajo permite lograr una óptima productividad de servicios?	✓		
11	¿Cree Ud. que la afluencia de usuarios se incrementa por la productividad del servicio brindado?	✓		
12	¿Se realizan capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad del servicio?	✓		
13	¿Se supervisan las actividades que realiza el personal para simplificar procesos?	✓		
14	¿El personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo?	✓		

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Maria Soledad Sevilla Galarrza
Profesión:	Ing. Empresas
Lugar de Trabajo:	UoTA
Cargo que desempeña:	Docente.
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 18 Julio 2023
E-mail:	ms.sevilla@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998710743
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

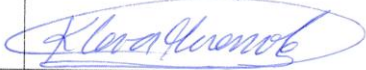
Encuesta dirigida a funcionarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Nº	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
1	¿La gestión administrativa se fundamenta en el plan estratégico institucional para generar ventajas competitivas?	/		
2	¿Se llevan a cabo estrategias dentro de la institución para cumplir con las metas y objetivos establecidos?	/		
3	¿La institución suministra recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	/		
4	¿La estructura organizacional facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?	/		
5	¿Se coordina y organiza actividades entre las diferentes áreas de la institución efectivamente?	/		
6	¿Existe una comunicación interna y externa adecuada que permita fortalecer la gestión administrativa?	/		
7	¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal?	/		
8	¿Se han establecido mecanismos de control interno para que el personal de la institución cumpla eficientemente con las funciones asignadas?	/		
PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS				
9	¿Los procedimientos que se ejecutan en cada área de trabajo están normados para su acertado cumplimiento?	/		

10	¿El personal distribuido en cada área de trabajo permite lograr una óptima productividad de servicios?	/		
11	¿Cree Ud. que la afluencia de usuarios se incrementa por la productividad del servicio brindado?	/		
12	¿Se realizan capacitaciones continuas al personal para mejorar la productividad del servicio?	/		
13	¿Se supervisan las actividades que realiza el personal para simplificar procesos?	/		
14	¿El personal de la institución cumple dentro del tiempo establecido las actividades de su puesto de trabajo?	/		

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	<i>Kleber Moreno Gaitanes</i>
Profesión:	<i>Doctor en Ciencias Económicas Superiores</i>
Lugar de Trabajo:	<i>U. T. A.</i>
Cargo que desempeña:	<i>Docente Titular</i>
Lugar y fecha de validación:	<i>Ambato, 13 de julio de 2023</i>
E-mail:	<i>kleveramorano@uta.edu.ec</i>
Teléfono o celular:	<i>09168217513</i>
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la de este cuestionario




VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Encuesta dirigida a usuarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Nº	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Considera Ud. que el tiempo en la realización de su trámite es el adecuado?	✓		
2	¿El personal de la institución brinda un trato cordial?	✓		
3	¿El personal proporciona atención apropiada durante el proceso de su trámite hasta su culminación?	✓		
4	¿Los procesos que se realizan para brindar el servicio se desarrollan de manera coordinada y ágil?	✓		
5	¿El personal tiene conocimientos sólidos acerca de los servicios que ofrece la institución?	✓		
6	¿Existe predisposición por parte del personal para atender sus requerimientos?	✓		
7	¿El personal comprende y atiende sus necesidades específicas?	✓		
8	¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada?	✓		
9	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?	✓		
10	¿La comunicación entre el personal que brinda el servicio es eficiente?	✓		
11	¿Está conforme con el desempeño del personal durante la prestación del servicio?	✓		
12	¿Los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades y expectativas?	✓		
13	¿La institución concluye el servicio sin ningún tipo de reclamo o contratiempo?	✓		
14	¿Considera Ud. que la institución brinda servicios de calidad?	✓		

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ingeniero Santacruz
Profesión:	Ingeniero / Docentes de la Producción
Lugar de Trabajo:	FEADM - UTA
Cargo que desempeña:	Docente Titular
Lugar y fecha de validación:	18 / julio / 2023
E-mail:	cc.santacruz@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0995807671
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la de este cuestionario




VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Encuesta dirigida a usuarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Nº	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Considera Ud. que el tiempo en la realización de su trámite es el adecuado?	/		
2	¿El personal de la institución brinda un trato cordial?		/	
3	¿El personal proporciona atención apropiada durante el proceso de su trámite hasta su culminación?	/		
4	¿Los procesos que se realizan para brindar el servicio se desarrollan de manera coordinada y ágil?	/		
5	¿El personal tiene conocimientos sólidos acerca de los servicios que ofrece la institución?	/		
6	¿Existe predisposición por parte del personal para atender sus requerimientos?	/		
7	¿El personal comprende y atiende sus necesidades específicas?		/	
8	¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada?	/		
9	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?		/	
10	¿La comunicación entre el personal que brinda el servicio es eficiente?	/		
11	¿Está conforme con el desempeño del personal durante la prestación del servicio?	/		
12	¿Los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades y expectativas?	/		
13	¿La institución concluye el servicio sin ningún tipo de reclamo o contratiempo?	/		
14	¿Considera Ud. que la institución brinda servicios de calidad?	/		

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ing. Siluía Melinda Oyaque Morc
Profesión:	Contadora
Lugar de Trabajo:	Facultad de Ciencias Administrativa
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato 18 de Julio 2023
E-mail:	sm.oyaque@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0992223957
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la de este cuestionario



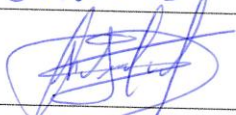
VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Encuesta dirigida a usuarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

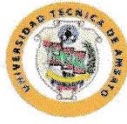
Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Nº	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Considera Ud. que el tiempo en la realización de su trámite es el adecuado?	✓		
2	¿El personal de la institución brinda un trato cordial?	✓		
3	¿El personal proporciona atención apropiada durante el proceso de su trámite hasta su culminación?	✓		
4	¿Los procesos que se realizan para brindar el servicio se desarrollan de manera coordinada y ágil?		✓	
5	¿El personal tiene conocimientos sólidos acerca de los servicios que ofrece la institución?	✓		
6	¿Existe predisposición por parte del personal para atender sus requerimientos?		✓	
7	¿El personal comprende y atiende sus necesidades específicas?	✓		
8	¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada?		✓	
9	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?	✓		
10	¿La comunicación entre el personal que brinda el servicio es eficiente?	✓		
11	¿Está conforme con el desempeño del personal durante la prestación del servicio?	✓		
12	¿Los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades y expectativas?	✓		
13	¿La institución concluye el servicio sin ningún tipo de reclamo o contratiempo?	✓		
14	¿Considera Ud. que la institución brinda servicios de calidad?	✓		

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	David Carra
Profesión:	Docente
Lugar de Trabajo:	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 18 de Julio 2023
E-mail:	eliasdcara@utu.edu.ec
Teléfono o celular:	0998621854
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la de este cuestionario




VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Encuesta dirigida a usuarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Nº	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Considera Ud. que el tiempo en la realización de su trámite es el adecuado?	✓		
2	¿El personal de la institución brinda un trato cordial?	✓		
3	¿El personal proporciona atención apropiada durante el proceso de su trámite hasta su culminación?	✓		
4	¿Los procesos que se realizan para brindar el servicio se desarrollan de manera coordinada y ágil?	✓		
5	¿El personal tiene conocimientos sólidos acerca de los servicios que ofrece la institución?	✓		
6	¿Existe predisposición por parte del personal para atender sus requerimientos?	✓		
7	¿El personal comprende y atiende sus necesidades específicas?	✓		
8	¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada?	✓		
9	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?	✓		
10	¿La comunicación entre el personal que brinda el servicio es eficiente?	✓		
11	¿Está conforme con el desempeño del personal durante la prestación del servicio?	✓		
12	¿Los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades y expectativas?	✓		
13	¿La institución concluye el servicio sin ningún tipo de reclamo o contratiempo?	✓		
14	¿Considera Ud. que la institución brinda servicios de calidad?	✓		

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ing. Marie Soledad Sevilla Galarza
Profesión:	Ing. Empresas
Lugar de Trabajo:	UoTA.
Cargo que desempeña:	Docente.
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 18/Julio/2023
E-mail:	ms.sevilla@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998710743
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la de este cuestionario




VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Encuesta dirigida a usuarios de la Empresa Pública Mancomunada de Tránsito de Tungurahua.

Tema: La gestión administrativa y la productividad de servicios

Nº	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Considera Ud. que el tiempo en la realización de su trámite es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El personal de la institución brinda un trato cordial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El personal proporciona atención apropiada durante el proceso de su trámite hasta su culminación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Los procesos que se realizan para brindar el servicio se desarrollan de manera coordinada y ágil?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿El personal tiene conocimientos sólidos acerca de los servicios que ofrece la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Existe predisposición por parte del personal para atender sus requerimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿El personal comprende y atiende sus necesidades específicas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿La atención que brinda el personal de la institución es personalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿La comunicación entre el personal que brinda el servicio es eficiente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿Está conforme con el desempeño del personal durante la prestación del servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿Los servicios prestados por la institución satisfacen sus necesidades y expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	¿La institución concluye el servicio sin ningún tipo de reclamo o contratiempo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿Considera Ud. que la institución brinda servicios de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Alejo Moreno Grajales
Profesión:	Doctor en Ciencias Económicas Empresariales
Lugar de Trabajo:	U. T. A.
Cargo que desempeña:	Docente Titular
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 18 de julio de 2023
E-mail:	alejo.moreno@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0968217513
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la de este cuestionario

Anexo D: Cálculo Coeficiente de fiabilidad “V de Aiken”- cuestionarios del personal y usuarios

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL							
ÍTEMS	Nº EXPERTO-JUEZ					SUMA DE CALIFICACIONES DE TODOS LOS JUECES (S)	V. DE AIKEN PARA CADA ÍTEM
	1	2	3	4	5		
1	1	1	1	1	1	5	1,00
2	1	1	1	1	1	5	1,00
3	1	0	1	1	1	4	0,80
4	1	1	1	1	1	5	1,00
5	1	1	0	1	1	4	0,80
6	1	1	1	1	1	5	1,00
7	1	1	1	1	1	5	1,00
8	1	1	0	1	1	4	0,80
9	1	1	1	1	1	5	1,00
10	1	1	1	1	1	5	1,00
11	1	0	1	1	1	4	0,80
12	1	1	0	1	1	4	0,80
13	1	1	1	1	1	5	1,00
14	1	1	1	1	1	5	1,00
V. DE AIKEN PROMEDIO							0,93
n = número de jueces							5
c = número de valores de la escala de evaluación							2

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS							
ÍTEMS	Nº EXPERTO-JUEZ					SUMA DE CALIFICACIONES DE TODOS LOS JUECES (S)	V. DE AIKEN PARA CADA ÍTEM
	1	2	3	4	5		
1	1	1	1	1	1	5	1,00
2	1	0	1	1	1	4	0,80
3	1	1	1	1	1	5	1,00
4	1	1	0	1	1	4	0,80
5	1	1	1	1	1	5	1,00
6	1	1	0	1	1	4	0,80
7	1	0	1	1	1	4	0,80
8	1	1	0	1	1	4	0,80
9	1	0	1	1	1	4	0,80
10	1	1	1	1	1	5	1,00
11	1	1	1	1	1	5	1,00
12	1	1	1	1	1	5	1,00
13	1	1	1	1	1	5	1,00
14	1	1	1	1	1	5	1,00
V. DE AIKEN PROMEDIO							0,91
n = número de jueces							5
c = número de valores de la escala de evaluación							2