

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**La gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa  
Transporte Carreño Trans S.A., Portoviejo, Manabí**

***Administrative management and quality of service at Carreño Trans  
S.A. Transport, Portoviejo, Manabí***

**Steven Eduardo Bolaños Moreira <sup>I</sup>, Angelica Beatríz Ruiz Cedeño <sup>II</sup>**

<sup>I</sup>. Maestría Académica con Trayectoria Profesional en Administración de Empresas. Facultad de Posgrado. Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Manabí, Ecuador

Email: [sbolanos2687@utm.edu.ec](mailto:sbolanos2687@utm.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-2074-6402>

<sup>II</sup>. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Posgrado. Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Manabí, Ecuador

Email: [abruiz@utm.edu.ec](mailto:abruiz@utm.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8170-5624>

Recibido: 18/06/2024

Revisado: 04/07/2024

Aprobado: 05/07/2024

Publicado: 01/10/2024

## RESUMEN

La gestión administrativa y la calidad del servicio son cruciales para el éxito y la competitividad en la industria del transporte. Es esencial que la gestión no solo se enfoque en la administración interna, sino también en implementar mejoras en la calidad. A menudo, las empresas se centran en cumplir con los requisitos de certificación y descuidan la verdadera gestión de calidad, que busca mejorar la satisfacción del cliente. El presente estudio tiene como objetivo examinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Transporte Carreño Trans S.A., una empresa de transporte ubicada en Portoviejo, Manabí. Para ello se realizó una investigación mixta, no experimental de corte transversal, con alcance correlacional. Se aplicó una encuesta desde la cual se desarrolla una evaluación, con enfoque de cliente. La correlación de Pearson entre las categorías es de 0.002, con un valor p de 0.985; mostrando que, no existe una correlación directa entre cómo los clientes perciben la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido. Dado que no se encontró una correlación fuerte, se proponen estrategias separadas para mejorar estas áreas como evaluaciones independientes e investigaciones más profundas. Los resultados indican que la responsabilidad y la seguridad son áreas críticas que requieren atención inmediata.

**PALABRAS CLAVE:** gestión administrativa; calidad del servicio; servicio de transporte.



## ABSTRACT

Administrative management and service quality are fundamental aspects for the success and competitiveness of companies in the transportation industry. It is important to highlight that administrative management in transportation not only refers to the way in which the company is managed, but also to the implementation of actions to improve quality management. Sometimes companies focus solely on certification requirements and neglect the true nature of quality management in improving customer satisfaction. The objective of this study is to examine the relationship between administrative management and service quality in Carreño Trans S.A. Transport, a company located in Portoviejo, Manabí. For this purpose, a mixed, non-experimental cross-sectional investigation was carried out, with a correlational scope. A survey was applied from which an evaluation was developed, with a client focus. The Pearson correlation between the categories is 0.002, with a p-value of 0.985; showing that there is no direct correlation between how clients perceive administrative management and the quality of the service offered. Since no strong correlation was found, separate strategies are proposed to improve these areas such as independent evaluations and further investigations. Results indicate that accountability and safety are critical areas that require immediate attention.

**KEYWORDS:** administrative management; quality of service; transportation services.

## INTRODUCCIÓN

El estudio de la gestión administrativa proporciona una variedad de perspectivas y enfoques, desde los fundamentos teóricos hasta las aplicaciones prácticas en el entorno empresarial contemporáneo (Picado Juárez & Golovina, 2021; Martínez Moreno et al., 2021). La gestión administrativa tiene una relación directa con los procesos organizacionales y a su vez, estos inciden de forma sistémica en los resultados empresariales. La relación dialéctica que se establece entre los procesos y su gestión genera una sinergia capaz de elevar el desarrollo y desempeño de los colaboradores (Reyes Angulo et al., 2018; Ramírez Torres, 2023). Dentro de lo cual, la calidad del servicio va a hacer la resultante final que evalúen los clientes para que la empresa continúe en el mercado (Acosta Haro et al., 2023; Márquez Ortiz et al., 2023). Por tanto, 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 tales como: planear, organizar, dirigir y controlar, las cuales se desglosan y despliegan en todos los niveles de la empresa y en cada uno de sus procesos (Trubei et al., 2023; Hernaus et al., 2020).

Por otro lado, la calidad del servicio en el transporte también influye en la seguridad y el bienestar de los usuarios (de Oña, 2022). Un sistema bien gestionado y mantenido reduce los riesgos de accidentes y lesiones, así como mejora la experiencia general del viaje, lo que



contribuye al bienestar físico y emocional de los pasajeros. Un servicio de transporte de calidad es aquel que cumple con las expectativas de los usuarios en términos de fiabilidad, seguridad, confort, información y atención al cliente (Timakova y Chernov, 2023).

Es por ello que, la gestión administrativa y la calidad del servicio en el transporte están interrelacionadas. Una gestión administrativa deficiente afecta negativamente la calidad del servicio, lo que a su vez genera insatisfacción entre los clientes. Es importante que las empresas de transporte implementen mejoras para elevar la gestión de calidad y se enfoquen en el servicio para garantizar la satisfacción de los usuarios (Bellizzi et al., 2020; Nefedeva y Ivasenko, 2020).

Según los autores consultados, la gestión administrativa y la calidad del servicio en el transporte están estrechamente relacionadas. La forma en que se administra una empresa de transporte tiene un impacto significativo en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios y disminuye las inconformidades y quejas de los clientes (Comas Rodríguez et al., 2018; Montes De Oca Sánchez et al., 2021).

En este sentido, un estudio desarrollado en la ciudad de Ambato evaluó la calidad del servicio de transporte urbano desde la perspectiva de los clientes. Los resultados mostraron que los usuarios estaban insatisfechos con el servicio en áreas como el servicio ofertado, la accesibilidad, la información, el tiempo, la atención al cliente, el confort, la seguridad y el impacto ambiental (Toscano Ramos, 2021).

Es importante destacar que la gestión administrativa en el transporte no solo se refiere a la forma en que se administra la empresa, sino también a la implementación de acciones de mejora a la gestión de calidad. En ocasiones las empresas se centran únicamente en los requisitos de certificación y descuidan la verdadera naturaleza de la gestión de calidad en la mejora de la satisfacción de los clientes.

La gestión administrativa y la calidad del servicio son aspectos fundamentales para el éxito y la competitividad de las empresas en la industria del transporte. En este contexto, este estudio tiene como objetivo general examinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Transporte Carreño Trans S.A., una empresa de transporte ubicada en Portoviejo, Manabí.

## MÉTODOS

El tipo de investigación es mixta, no experimental de corte transversal, con alcance correlacional. Se partió de la revisión de los postulados teóricos encontrados en la literatura acerca de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el transporte. Para la revisión se utilizaron los métodos de nivel teórico del conocimiento: análisis y síntesis, histórico-lógico e inductivo-deductivo; que permitirán fundamentar la presente investigación que examina la



relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Transporte Carreño Trans S.A.

De los métodos de nivel empírico del conocimiento se utilizó: el análisis de documentos y la encuesta. De los métodos matemáticos, se utilizó la estadística descriptiva inferencial para el análisis de frecuencias, el cálculo porcentual y el análisis correlacional de las variables. Se diseñaron tablas y gráficos que permitieron una mejor visualización de los resultados.

Según estudios recientes de González et al. (2020) plantean que las dimensiones más importantes y necesarias a considerar son la planificación, organización, dirección y control.

En el caso de la variable calidad fue considerada la investigación de Acosta Haro et al. (2023) siendo en este caso la: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad.

Para la investigación se aplica una encuesta desde la cual se desarrolla una evaluación, con enfoque de cliente que cuenta con tres momentos:

- Estudio sociodemográfico con el análisis de los clientes.
- Variable independiente, gestión administrativa con las dimensiones:
  - o Planificación.
  - o Organización.
  - o Dirección.
  - o Control.
- Variable dependiente, calidad del servicio con las cinco dimensiones propuestas por el modelo ServQual:
  - o Confiabilidad.
  - o Responsabilidad.
  - o Empatía.
  - o Seguridad.
  - o Tangibilidad.

Para la evaluación de los indicadores de cada dimensión se utiliza una escala de Likert de cinco valores: Nunca: (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

A continuación, a partir de estadística inferencial con prueba de hipótesis se evaluó la relación de las variables con un Chi-Cuadrado de Pearson.

Para la validación de las variables se trabajó con las hipótesis:

- $H_0$ : No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la empresa Transporte Carreño Trans S.A.
- $H_1$ : Existe estrecha relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la empresa Transporte Carreño Trans S.A.

Con el análisis desarrollado, la población quedó definida en 111 clientes que: son usuarios activos de la empresa o han solicitado sus servicios en los últimos tres meses. Se aplica un muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza de un 95 % y un margen de error de 5 %



en clientes de la empresa Transporte Carreño Trans S.A. Se determina una muestra de 87 clientes.

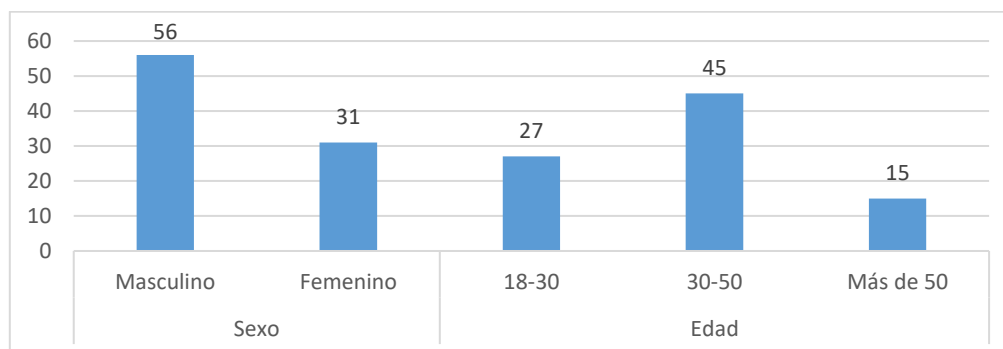
De esta forma el levantamiento de la información se realizó las siguientes acciones:

1. Realización de los formularios en el Google Forms,
2. Socialización del estudio entre las autoridades de la empresa,
3. Realización de las encuestas clientes que fueron seleccionados aleatoriamente, y
4. Análisis de resultados a través del Microsoft Excel, resultado del Google Forms y el Software SPSS para la evaluación del Chi Cuadrado.

## RESULTADOS

De acuerdo con los resultados en la aplicación de los instrumentos, los datos demográficos proporcionan información valiosa sobre los tipos de clientes que utilizan los servicios de Transporte Carreño Trans S.A., lo que puede ayudar a la empresa a ajustar sus servicios y estrategias de marketing para atender mejor las necesidades de sus clientes.

El estudio sociodemográfico se muestra en la figura 1. En el refleja una mayor participación de clientes masculinos en la encuesta. La mayoría de los clientes están en el rango de 30 a 50 años, lo que podría indicar una base de clientes predominantemente en la etapa media de la vida adulta, posiblemente reflejando profesionales o empresarios que requieren servicios de transporte de carga.



**Figura 1. Estudio sociodemográfico.**

La mayor parte de los clientes utiliza los servicios de manera ocasional o mensual (Tabla 1), lo que podría sugerir que muchos dependen de la empresa para necesidades de transporte específicas o esporádicas más que para operaciones diarias.

**Tabla 1. Frecuencia de Uso.**

	Ocasionalmente	Mensualmente	Semanalmente	Diariamente
Clientes	38	27	18	4
%	43.68%	31.03%	20.69%	4.60%

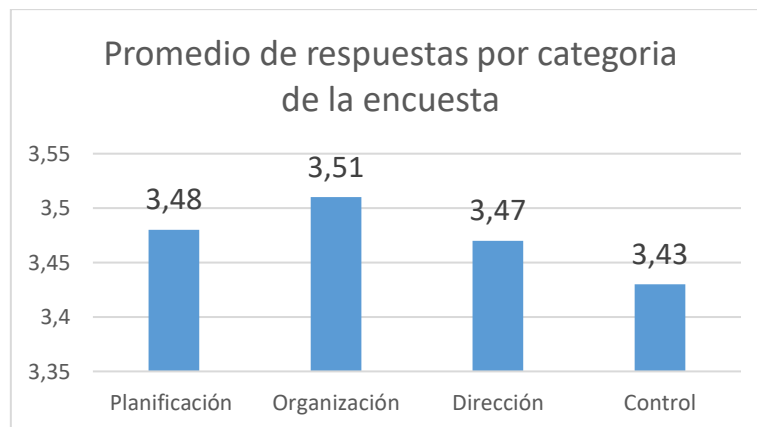
El tiempo de uso tiene una distribución uniforme entre todas las categorías, con aproximadamente 22 clientes en cada uno, lo que sugiere una mezcla equilibrada de clientes nuevos y antiguos.

La mayoría de los clientes transporta carga general (Tabla 2), que puede incluir una variedad amplia de bienes no especializados. La categoría 'Otro' también representa una parte considerable, lo que podría indicar diversidad en los tipos de carga manejados por la empresa.

**Tabla 2. Tipo de carga.**

	Carga general	Otro	Carga perecedera	Carga peligrosa
Clientes	44	18	17	8
%	50.57%	20.69%	19.54%	9.20%

En la figura 2, se muestra el promedio de respuestas por categoría de la encuesta en la variable gestión administrativa.



**Figura 2. Promedio de respuestas por categoría en la encuesta.**

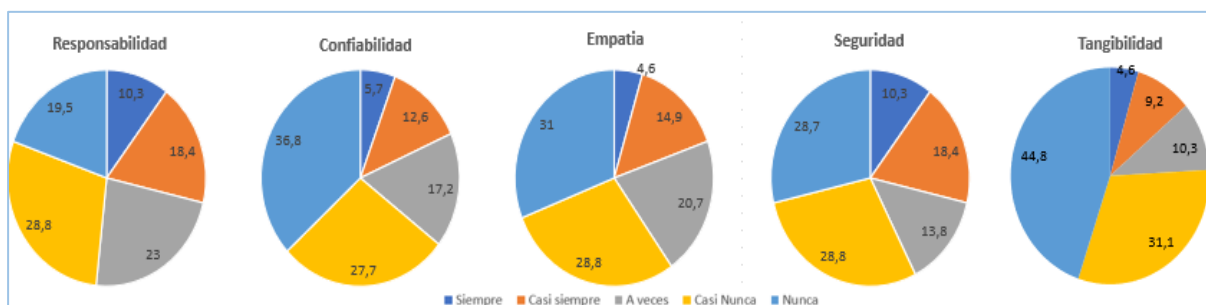
Los detalles de cómo cada categoría se evaluó en promedio por los clientes:

- Planificación: Esta categoría tiene un promedio más alto, indicando que los clientes generalmente se sienten satisfechos con la planificación de los servicios según sus necesidades y expectativas. Esto sugiere que la empresa está haciendo un buen trabajo en adaptar sus operaciones a los requerimientos del cliente.
- Organización: La organización también muestra un promedio alto, reflejando una percepción positiva de la estructura organizativa y la eficiencia de los procesos de carga y descarga.
- Dirección: La dirección tiene un promedio ligeramente menor en comparación con las categorías anteriores, pero aun así es bastante alto. Esto implica que, si bien hay un buen nivel de compromiso y atención hacia los clientes, podría haber margen para mejorar en la forma en que la dirección maneja inconvenientes o problemas.
- Control: El control muestra el promedio más bajo, aunque no es considerablemente bajo. Esto podría indicar que los clientes sienten que hay aspectos que podrían

mejorarse en términos de seguimiento de operaciones y medidas correctivas, especialmente relacionadas con la seguridad y la integridad de la carga.

En resumen, aunque la empresa está percibida positivamente en varias áreas claves de su operación, la dirección y el control son áreas donde podría haber una oportunidad para realizar mejoras adicionales y aumentar aún más la satisfacción del cliente.

De acuerdo con la valoración de las preguntas aplicadas a la muestra (Figura 3).



**Figura 3. Percepción de los clientes de cada dimensión del servicio.**

Se obtiene como resultado por cada dimensión de la variable calidad, lo siguiente:

- Confiabilidad: Los clientes tienden a responder con mayor frecuencia que "Siempre" (40%) o "Casi siempre" (30%) están satisfechos con la confiabilidad, indicando una alta fiabilidad en los servicios de la empresa.
- Responsabilidad: Las respuestas son más variadas, con un pico en "Casi siempre" (30%) pero también una notable cantidad de "A veces" (25%) y "Casi nunca" (15%). Esto sugiere que la empresa podría mejorar en cómo maneja las responsabilidades y las expectativas de los clientes.
- Empatía: Similar a la confiabilidad, una buena parte de los clientes siente que la empresa muestra empatía "Siempre" (30%) o "Casi siempre" (30%). Esto es positivo y sugiere un buen nivel de servicio personalizado.
- Seguridad: Esta dimensión muestra más diversidad en las respuestas, con una proporción significativa de clientes que solo ocasionalmente sienten seguridad ("A veces" 25% y "Casi siempre" 25%). La seguridad es claramente un área que requiere atención y mejora.
- Tangibilidad: La mayoría de los clientes están bastante satisfechos con los aspectos tangibles de la empresa, con altas respuestas en "Siempre" (40%) y "Casi siempre" (40%). Esto indica que las instalaciones y el equipo físico de la empresa cumplen o superan las expectativas de los clientes.

Cada figura revela cómo los clientes perciben cada dimensión del servicio, proporcionando a la empresa información valiosa sobre dónde necesita mantener su desempeño y dónde podría mejorar.



### **Mantener el desempeño**

- La empresa muestra un alto nivel de satisfacción en la confiabilidad de sus servicios, con la mayoría de los clientes indicando que "Siempre" o "Casi siempre" se cumplen sus expectativas. Este es un aspecto crítico para mantener, ya que la puntualidad y la fiabilidad son clave en el transporte de carga.
- La alta calificación en empatía sugiere que la empresa está haciendo un buen trabajo al entender y atender las necesidades individuales de los clientes. Mantener este nivel de atención personalizada será crucial para fomentar relaciones duraderas y satisfacción del cliente.
- Los aspectos físicos como las instalaciones, los vehículos y la presentación del personal reciben altas calificaciones. Es importante que la empresa continúe invirtiendo en mantener y actualizar estos recursos para seguir proyectando una imagen profesional y competente.

### **Áreas de mejora**

- Responsabilidad: Aunque muchos clientes están satisfechos, una fracción considerable ha expresado niveles más bajos de satisfacción en esta dimensión. Mejorar en cómo se manejan y resuelven los problemas y reclamos de los clientes, así como en la capacidad de la empresa para cumplir con sus responsabilidades de manera proactiva, podría aumentar significativamente la satisfacción general.
- Seguridad: La seguridad muestra la mayor diversidad en las respuestas, lo que indica que no todos los clientes se sienten completamente seguros con los servicios de la empresa. Esto podría incluir desde la seguridad física de los cargamentos hasta la protección de datos personales y empresariales. Fortalecer las políticas de seguridad y comunicar estas medidas de manera efectiva a los clientes puede ayudar a mejorar la confianza en esta dimensión.

En resumen, aunque Transporte Carreño Trans S.A. destaca en confiabilidad, empatía y tangibilidad, tiene un margen significativo para mejorar en responsabilidad y seguridad. Estas mejoras elevarían aún más la satisfacción del cliente y fortalecerían la posición competitiva de la empresa en el mercado.

### **Validación y fiabilidad**

Los instrumentos de evaluación fueron meticulosamente validados por un grupo de 12 profesionales seleccionados por su experticia en metodología de investigación. Estos expertos proporcionaron retroalimentación positiva acerca de la validez y fiabilidad de ambos instrumentos, respaldando su calidad y precisión metodológica.





Para verificar la fiabilidad del instrumento en escala de Likert, se llevó a cabo una prueba piloto con una muestra de 25 sujetos. El análisis resultante del escalograma Likert arrojó un coeficiente alfa de 0,89, indicando una excelente consistencia interna y reforzando la fiabilidad del cuestionario.

El diseño de los cuestionarios cumple con rigurosos requisitos metodológicos, incluyendo el anonimato de los participantes, la solicitud de colaboración explícita, y el compromiso ético en el procesamiento de la información. Además, con el objetivo de facilitar la participación y aprovechar las ventajas de la digitalización, una significativa porción de los cuestionarios fue distribuida y recolectada electrónicamente, lo que refleja un eficiente uso de las nuevas tecnologías en el proceso de recolección de datos.

### **Cálculo de la correlación de Pearson**

El cálculo de la correlación del Chi Cuadrado de Pearson entre las puntuaciones medias de las categorías de gestión administrativa y calidad del servicio considera las variables principales de cada sección de la encuesta.

La correlación de Pearson entre las categorías de gestión administrativa y calidad del servicio es de aproximadamente 0.002, con un valor p de 0.985. Esto indica que hay muy poca o ninguna correlación estadísticamente significativa entre cómo los clientes perciben la gestión administrativa y la calidad del servicio en esta simulación. La falta de una correlación significativa sugiere que las percepciones sobre estos dos aspectos operan de manera bastante independiente una de la otra en este caso particular.

Correlación prácticamente nula (0.002): Esto sugiere que las mejoras o deficiencias en la gestión administrativa no parecen afectar directamente las percepciones de calidad del servicio y viceversa. Los clientes pueden percibir bien uno de los aspectos mientras califican el otro de forma distinta.

Valor p alto (0.985): La correlación detectada no es estadísticamente significativa, lo que refuerza la idea de que no hay una relación directa entre estas dimensiones en los datos simulados.

### **Sugerencias para la empresa**

Dado que no se encontró una correlación fuerte, la empresa podría considerar estrategias separadas para mejorar estas áreas:

- Evaluaciones independientes: Como no hay una influencia directa entre estas categorías, la empresa podría enfocarse en mejorar cada una de forma independiente según los *feedbacks* específicos de los clientes.



- Investigaciones más profundas: Podría ser útil realizar estudios adicionales para entender por qué estas áreas no están correlacionadas y si es una particularidad del grupo de clientes o del tipo de servicio.

Este análisis sugiere que las estrategias de mejora en un área no necesariamente impactarán en la otra, puede influir en cómo se planifican las intervenciones de mejora en la empresa

## **DISCUSIÓN**

El estudio exploró la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Transporte Carreño Trans S.A., una empresa ubicada en Portoviejo, Manabí. En este sentido Guevara (2022) destacan la importancia de la gestión administrativa como un punto clave para que las empresas cumplan el objetivo planteado, mejorar el servicio y una mejora en su calidad.

En el análisis del estudio sociodemográfico mostró que la mayoría de los clientes son del género masculino en el rango de 30 a 50 años, los cuales utilizan el servicio de carga de manera ocasional o mensual en un 74,71%.

En la gestión administrativa, la categoría de organización obtuvo la mayor calificación con un valor de 3.51, lo que indica que la empresa es capaz estructurar sus operaciones de manera efectiva para satisfacer las expectativas de los clientes. El resto de las categorías obtuvo una evaluación entre 3.4 y 3.5. Las categorías de dirección y control mostraron un potencial de mejora. Esto sugiere que, mientras la empresa tiene una sólida base operativa y estratégica, hay áreas en la implementación y supervisión del día a día que podrían optimizarse.

La confiabilidad y la tangibilidad fueron evaluadas positivamente, lo que refleja la eficacia de la empresa en mantener la calidad y el estado de sus recursos físicos. No obstante, la seguridad y la responsabilidad mostraron mayor variabilidad en las respuestas, lo que señala áreas de preocupación para los clientes, especialmente en términos de cómo la empresa maneja situaciones imprevistas y asegura la integridad de la carga transportada.

La correlación de Pearson entre las categorías de gestión administrativa y calidad del servicio es de aproximadamente 0.002, con un valor p de 0.985; mostrando que, aunque las dos variables son críticas para el éxito empresarial, no existe una correlación directa entre cómo los clientes perciben la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido. Esto puede deberse a varias razones:

- Es posible que los esfuerzos de gestión administrativa estén bien establecidos y sean independientes de los procesos directos que los clientes asocian con la calidad del servicio.



- Los clientes pueden no percibir directamente las influencias de la gestión administrativa en la calidad del servicio diario, especialmente si consideran que la gestión es más una función interna y menos visible externamente.

Después de obtener los resultados del estudio y analizarlos se recomienda:

- Reforzar la integración entre la gestión administrativa y las operaciones del día a día, asegurando que las políticas y estrategias se traduzcan efectivamente en mejoras palpables en la calidad del servicio.
- Mejorar la comunicación y formación dentro de la empresa para asegurar que todos los empleados, especialmente los de dirección y control, estén alineados con los estándares de calidad y las expectativas de los clientes.
- Establecer sistemas de monitoreo continuo y mecanismos de retroalimentación más efectivos para detectar y responder rápidamente a cualquier desviación en la calidad del servicio o en la gestión administrativa.

A pesar de los esfuerzos y las capacidades demostradas en la gestión administrativa y la calidad del servicio, Transporte Carreño Trans S.A. enfrenta el desafío de asegurar que estas dos áreas críticas estén más correlacionadas y que cualquier mejora en la gestión tenga un impacto directo y perceptible en la calidad del servicio experimentada por los clientes. El enfoque debería estar en mejorar las áreas identificadas, fortaleciendo la relación entre la gestión y la calidad del servicio para fomentar una mayor satisfacción del cliente y competitividad en el mercado.

## CONCLUSIONES

Se realizó una revisión del marco teórico en la literatura sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el transporte, destacando la importancia de aprovechar las tecnologías emergentes como estrategias clave para sincronizar la gestión administrativa con la mejora continua. Herramientas como los sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM), plataformas de análisis de datos y soluciones de seguimiento en tiempo real pueden proporcionar información valiosa sobre las operaciones y preferencias del cliente, permitiendo ajustes proactivos que mejoren tanto la gestión interna como la satisfacción del cliente.

La correlación de Pearson entre las categorías de gestión administrativa y calidad del servicio es de aproximadamente 0.002, con un valor p de 0.985. Esto indica que hay muy poca o ninguna correlación estadísticamente significativa entre cómo los clientes perciben la gestión administrativa y la calidad del servicio en esta simulación.

Los resultados indican que la responsabilidad y la seguridad son áreas críticas que requieren atención inmediata. Mejorar en estos aspectos no solo podría elevar la percepción general de la calidad del servicio sino también reforzar la confianza de los clientes en la empresa.



Implementar procedimientos más rigurosos y transparentes para el manejo de incidentes y la protección de la carga podría transformar la experiencia del cliente y potenciar la lealtad hacia la empresa.

## REFERENCIAS

- Acosta Haro, E., Palacios Valenzuela, C., y Félix Armenta, J. (2023). Modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio al cliente de empresa de autoservicio. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 16, 40. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.596>
- Bellizzi, M. G., Eboli, L., y Mazzulla, G. (2020). Air transport service quality factors: a systematic literature review. *Transportation Research Procedia*, 45, 218-225. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.03.010>
- Comas Rodríguez, R., Mayorga Díaz, M. P., y Rivera Segura, G. N. (2018). La gestión de riesgos en una empresa transportista de la ciudad de Quito. *Uniandes Episteme*, 5(Esp), 550-562. <https://n9.cl/8hxti>
- de Oña, J. (2022). Service quality, satisfaction and behavioral intentions towards public transport from the point of view of private vehicle users. *Transportation*, 49(1), 237-269. <https://doi.org/10.1007/s11116-021-10175-7>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (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. <https://n9.cl/65en37>
- Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *SCIÉENDO*, 25(2), 169-174. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>
- Hernaus, T., Sitar, A. S., y Mirić, A. A. (2020). Futuristic Organisational Design: The Role of Technological Imperative in Defining the Changing Nature of Structure, Coordination and People Practices. En P. Kumar, A. Agrawal, y P. Budhwar, *Human & Technological Resource Management (HTRM): New Insights into Revolution 4.0* (pp. 3-18). Emerald Publishing Limited, Leeds. <https://doi.org/10.1108/978-1-83867-223-220201001>
- Márquez Ortiz, L. E., Useche Castro, L. M., Alcívar Delgado, S. G., y Vaca Chávez, G. G. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Ingeniería Industrial*, 44(1), 23-42. <https://n9.cl/07oyx>
- Martínez Moreno, O. C., Hernández Ibarra, Y., y Sandoval Zavala, J. C. (2021). Implementando estrategias de mercado ¿Gestión estratégica de marketing o una combinación? *Revista Científica Anfibios*, 4(2), 20-28. <https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.91>



- Montes De Oca Sánchez, J. E., Comas Rodríguez, R., Álvarez Hernández, S. d., y Silva Brito, R. (2021). La incidencia del plan estratégico en la gestión administrativa. Caso Cooperativa de Transporte Ventanas. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 430-436. <https://n9.cl/6kwl5>
- Nefedeva, E. V., y Ivashenko, A. A. (2020). The Complex Quality of Transport Service. [Proceeding] *International Session on Factors of Regional Extensive Development (FRED 2019)* (Vol. 8, pp. 116-120). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/fred-19.2020.25>
- Picado Juárez, A. M., y Golovina, N. S. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica De FAREM-Estelí*, 10, 96-114. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Ramírez Torres, W. E. (2023). Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: una revisión bibliográfica. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 83-106. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2234>
- Reyes Angulo, J. C., Huilcapi Masacón, M. R., Montiel Díaz, P. A., Mora Aristega, J. E., y Naranjo Chávez, D. G. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Timakova, R., y Chernov, S. (2023). *Innovative Approaches to Passenger Service Management in Railway Transport*. [Proceeding]. 1st International Scientific and Practical Conference on Transport: Logistics, Construction, Maintenance, Management (TLC2M 2022). Dar es salaam, Tanzania. <https://doi.org/10.5220/0011579000003527>
- Toscano Ramos, O. R. (2021). *Modelo matemático para determinar la calidad de servicio en el transporte público urbano en la ciudad de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://n9.cl/2o4k5>
- Trubei, O., Tiahunova, N., Magopets, O., Shegynskiy, O., y Ivanenko, R. (2023). Innovative Development of the Enterprise of the Future: Analysis of Prospects in Conditions of Economic Instability. *International Journal of Organizational Leadership*, 12(First Special), 20-36. <https://doi.org/10.33844/ijol.2023.60363>

