



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa
GECHISA Piura, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

García Espinoza, Irene Katherine (ORCID: 0000-0002-5025-5963)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

PIURA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico mi tesis con todo mi corazón a Dios por concederme sabiduría para seguir adelante con el presente proyecto, a mis padres, los que me han dado la existencia y en ella la capacidad de superarme y forjar la persona que ahora soy. A mis hijos que son el pilar fundamental, por ser mi fuente de motivación e inspiración. A mi esposo por ser mi sustento y apoyo incondicional. A mis hermanos por estar siempre presente en cada momento de mi vida apoyándonos mutuamente y a todas las personas que compartieron conmigo este gran éxito.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí, apoyándome en cada decisión y proyecto, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, me siento orgullosa y segura que sé que será de provecho y prosperidad en mi porvenir. Quiero agradecer también de manera especial a Dr. Freddy Castillo, que con su conocimiento y apoyo se hizo posible mi gran logro “MI TÍTULO PROFESIONAL”.

Gracias familia por estar presente no solo en esta etapa de mi vida sino en todo momento.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables, Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Tipo de planeación para orientar la calidad de servicio	18
Tabla 2.	Tipo de organización para orientar la calidad de servicio	19
Tabla 3.	Tipo de dirección para orientar la calidad de servicio	20
Tabla 4.	Tipo de control que permite orientar la calidad de servicio	21
Tabla 5.	Confiabilidad para orientar la calidad de servicio	23
Tabla 6.	Responsabilidad para orientar la calidad de servicio	24
Tabla 7.	Empatía para orientar la calidad de servicio	25

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la aplicación del proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021, por lo que se llevó a cabo un estudio de diseño no experimental, transeccional y descriptivo, a fin de poder identificar las características de cada variable de estudio. Como instrumentos fueron aplicados dos cuestionarios y una guía de entrevista, siendo los primeros dirigidos a trabajadores y usuarios y el segundo al gerente de GECHISA. Se concluye que la aplicación del proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa se aplica en un nivel medio, existiendo debilidades sobre todo en cuanto a la organización y control en la empresa GECHISA, que es necesario superar a efecto de mejorar los resultados referidos a servicio al cliente y tiempo de espera, principalmente.

Palabras claves: proceso, administrativo, calidad, servicio

ABSTRACT

This research aims to determine the application of the administrative process to guide the quality of service of the company GECHISA Piura, 2021, for which a non-experimental, transectional and descriptive design study was carried out, in order to identify the characteristics of each study variable. As instruments, two questionnaires and an interview guide were applied, the first being aimed at workers and users and the second at the manager of GECHISA. It is concluded that the application of the administrative process to guide the quality of service of the Gechisa company is applied at a medium level, with weaknesses especially in terms of organization and control in the GECHISA company, which must be overcome in order to improve the results referred to customer service and waiting time, mainly.

Keywords: process, administrative, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se ven envueltas en diversos cambios lo cual implica la necesidad de convertir sus procesos administrativos en aras de adecuarse a la situación real. De acuerdo a Mendoza (2019) los procesos administrativos son fundamentales debido a que se considera la prevención y lleva un control de los recursos de manera sistemática y organizada. De acuerdo a lo mencionado, Riquelme (2019) sostiene que viene a ser un conjunto secuencial de normas, reglas, sistemas, políticas, estatutos y actividades con el fin de potenciar la eficacia y eficiencia del recurso técnico, humano, material y financiero de una empresa.

En el ámbito global, cabe mencionar a la Unión Europea, donde existe una propia concepción del procedimiento administrativo, el cual ha llegado a experimentar evidentes cambios. Por otro lado, es importante mencionar a Ecuador, donde se percibe que existe un aumento de cadenas nacionales y multinacionales, las cuales llevan a la vanguardia los procesos teniendo un departamento llamado adquisiciones dirigido por profesionales expertos en el ámbito administrativo desarrollando estrategias que contribuyan a fortalecer el proceso de control, los procedimientos y las políticas (Alava, 2017).

De otra parte, cabe mencionar que la calidad del servicio es un aspecto muy importante que se debe considerar en todo proceso administrativo. En este sentido conviene tomar en cuenta la situación actual de Venezuela, donde las empresas se ven afectadas por carencia de estudios relacionadas a la calidad de los servicios que brindan, originando una pésima planificación y generando pérdidas de potenciales clientes.

En el ámbito nacional, se toma en cuenta el aporte de El Comercio (2017) en el cual se hace mención que las actividades administrativas en el Perú se desarrollan en gran escala, tanto así, que existe mucha demanda de administradores que puedan ejecutar el proceso administrativo de las diversas organizaciones. En Sudamérica, Perú se encuentra en tercer lugar de los países que cuentan con mejor remuneración en el sector gerencial, le precede Chile y Argentina. Esto ha originado el ingreso de profesionales de diferentes países tales

como España, Colombia y México, los cuales son atraídos por diversos proyectos de tecnología, mineros y otros.

Concerniente al entorno local, se toma consideración a la organización GECHISA dedicada al servicio de transporte de usuarios dentro del departamento de Piura. Dicha empresa, en los últimos meses ha presentado falencias, viéndose perjudicadas ciertas actividades internas y por ende externas. En lo que respecta a la parte interna de la organización, vale decir, la parte administrativa, no se cuenta con personas preparadas y con conocimientos exactos sobre el manejo administrativo, que permitan planificar, organizar, direccionar y controlar la organización. La elección del gerente y administrador no se efectúa mediante un proceso de reclutamiento formal, solo se considera a los socios de la empresa para la ejecución de dichos cargos. Así mismo, el personal que ejerce dichos cargos administrativos no se encuentra capacitado para el uso de las herramientas tecnológicas y poder llevar un mejor control de las diversas actividades de la empresa. De otra parte, con la llegada de la pandemia se tomaron ciertas medidas, entre ellas el método de venta de pasajes manual a modo electrónico, esto generó reducción de personal, así como gastos en el establecimiento por la implementación de protocolos y replanteamiento de compra de insumos.

De continuar esta situación se podría ver afectada en mayor magnitud el proceso administrativo de la empresa y por ende tomar decisiones poco acertadas en la planificación de estrategias que contribuyan a brindar un servicio de calidad. De igual manera, se puede reducir la cartera de usuarios actuales y potenciales. La pérdida de cualquiera de esos clientes podría ocasionar un impacto negativo en los ingresos y ganancias de la organización. Con la presente investigación se busca evaluar el proceso administrativo de la empresa en aras de mejorar la gestión de calidad en el servicio.

La investigación se plantea resolver el siguiente problema general: ¿Cómo se aplica el proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021? Teniendo los siguientes problemas específicos. ¿Qué tipo de planeación se ejecuta para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?, ¿Qué tipo organización se ejecuta para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?, ¿Qué tipo de dirección se

ejecuta para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?, ¿Qué tipo de control que se ejecuta permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?, ¿De qué manera la confiabilidad permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?, ¿De qué manera la responsabilidad permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021? ¿De qué manera la empatía permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?

El propósito de este proyecto es mejorar el proceso administrativo; para ello resulta fundamental fortalecer la calidad de servicio y por ende contar con personal que desarrolle su trabajo de manera eficiente y eficaz; esto al mismo tiempo contribuye a contar con una cartera de clientes fieles y potenciales, porque de ello nace los grandes beneficios. Por dicha razón, el presente proyecto se justifica de **manera práctica** debido a que se pretende llevar a cabo un estudio y análisis de diversas teorías relacionadas el proceso administrativo, en el cual se intenta enfocar en los aspectos principales de la parte interna de una organización, tales como recurso humano y financiero. En consecuencia, se anhela que este proyecto contribuya a la comunidad estudiantil a disponer de mayores, herramientas, conocimientos que los puedan emplear como antecedentes para sus trabajos futuros de investigación.

Así mismo, presenta justificación económica debido a que pretende cotejar las aplicaciones de los principios de procesos administrativos para orientar la calidad de servicio, esto de hecho permitirá reducir falencias en las actividades internas de la organización, costos operativos y una mejora en la rentabilidad.

El objetivo general de la investigación consiste en Determinar la aplicación del proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021. Y los objetivos específicos son: Identificar el tipo de planeación para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021, Definir el tipo de organización para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021, Establecer el tipo de dirección para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021, Establecer el tipo de control que permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021, Reconocer la confiabilidad para orientar la calidad de servicio de la empresa

GECHISA Piura, 2021, Evaluar la responsabilidad para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021, Reconocer la empatía para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta los antecedentes en el ámbito internacional, Heredia (2015) en su trabajo de investigación *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes*. Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de: Magíster en Ingeniería – Infraestructura y Sistemas de Transporte, Universidad Nacional de Colombia. Tuvo como Implementar un modelo que permita representar la satisfacción de los usuarios de transporte público, considerando variables latentes. Cabe mencionar las rutas 300 y 301, cuyo recorrido prestan su servicio a diversos tipos de individuos: empleados, estudiantes del sector salud, empleados en general, jubilados, independientes, amas de casa, etc., es vital realizar una evaluación de la opinión de dichas rutas en el transcurso del día, en consecuencia las encuestas se efectuaron en un lapso de 8 horas que tomará en cuenta no únicamente con la hora pico del turno mañana: 6-7 am y la de la tarde 4-5 pm, por el contrario de igual manera con horas valle.

Esto contribuye a cotejar o no la probabilidad de que la forma de percibir de los usuarios frente a su satisfacción y evaluación del servicio obtenido varían acorde a la hora del día en la que se lleve a cabo la encuesta, de la misma manera si intervienen diversos factores externos como el clima. Con respecto a las conclusiones se percibe que el incremento de interés por los modelos de conducta de los usuarios en diversas áreas da a conocer que lo principal son los usuarios; se comprende el comportamiento de los usuarios, los motivos que los conducen a seleccionar cierto modo de transporte, qué les agrada y que no, que sentimientos o emociones les producen; vale decir, que los modelos de transporte.

Escobar (2014) en su trabajo de investigación denominado *Análisis del transporte Federal de pasajeros en México durante el periodo 1988-2011*. Elaboración de una propuesta basada en el fortalecimiento de los sistemas ferroviarios de alta velocidad. Tesis para optar por el grado de: Maestría en gobierno y asuntos públicos. Presentada ante la Universidad Nacional Autónoma de México a la Posgrado en Ciencias Políticas y Sociales. Se tomó en cuenta cómo

objetivo general evaluar el transporte de pasajeros en México en el entorno de la política pública en aras de encontrar las modalidades que priman en el país, saber el papel gubernamental con respecto a su regulación, y definir la situación que sobresale con los operadores de dichos servicios. Concerniente a las conclusiones quedó demostrado que los servicios de transporte de pasajeros, son piezas importantes para el correcto desarrollo y crecimiento de un departamento y del país en forma global. De otra parte, el análisis efectuado desde los campos tanto en el campo de la Administración Pública como de Gobierno, ha contribuido a conocer que no únicamente se deben tomar en cuenta aquellos como una actividad económica, por el contrario, para garantizar derechos a la circulación de la población y otros de manera indirecta vinculados.

Con el panorama de los cambios en el ámbito internacional y las directrices adquiridas por instituciones como, el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, el Estado interventor se consideraron como proveedores ineficientes de servicios ante las complejas y crecientes demandas sociales por lo que se llegó a reducir su papel en ciertos rubros importantes para la iniciativa privada, vale decir una posible solución que podría eliminar en partes, los desmesurados gastos en el ámbito público y de igual manera bajo la premisa de calidad del servicio y rentabilidad, que las organizaciones privadas podían prestar atención y otorgar excelentes servicios.

Rojas (2015) en su trabajo de investigación designado *Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*. Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas. Presentada a la Universidad de Chile. Tuvo como objetivo implementar y evaluar un modelo que pueda identificar los aspectos de la empresa que repercuten en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que se acercan a los servicios que otorga una Municipalidad, de tal manera que sirva de apoyo a la gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social. Con respecto a las conclusiones se percibe que el modelo consigue explicar en gran magnitud la varianza del aspecto satisfacción, es propósito del investigador

profundizar factores que sean considerados sobresalientes para fortalecer el modelo establecido. Dichos aspectos podrían ser el Factor Web que fue considerado al principio y removido de esta investigación, posteriormente a la carencia de respuestas, se llega a pensar que podría ser un aspecto vital para todos aquellos que solicitan un rápido servicio por la web.

Chávez & Quezada (2017) en su trabajo de investigación *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. Tesis que se presentó ante la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el grado de Magíster en Dirección de Marketing. Concerniente al objetivo tuvo que ver con validar que las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL crean impacto a la calidad en el sector transporte terrestre. Se tuvo como conclusión que los clientes del sector califican de la mejor manera a las organizaciones en aspectos de tangibilidad, sin embargo, se distancian mucho más de sus expectativas en lo referido a capacidad de respuesta empatía. Los clientes del sector transporte terrestre esperan que dichas empresas presten atención a sus intereses. Así mismo, no perciben que la organización así lo haga. Los clientes del sector transporte terrestre interprovincial perciben que las organizaciones cuentan con flotas en estado óptimo, lo que se vincula con sus expectativas.

Larrañaga (2017) en su trabajo de investigación designado *Gestión administrativa y calidad de servicio en SEDAPAL – Comas 2016*. Tesis para optar el Grado Académico de: Magíster en Gestión Pública. Investigación presentada ante la Universidad César Vallejo. Con respecto al objetivo principal fue definir el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. El entorno poblacional estuvo conformado por 155 colaboradores de SEDAPAL, por una población de forma relativa pequeña se efectuó un censo. Con respecto a las conclusiones, la gestión administrativa se vincula de manera directa con la calidad de servicio en la empresa. De acuerdo al análisis estadístico de rho de Spearman de 0,764, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,02. De igual manera la gestión administrativa se vincula de manera directa con la eficiencia del servicio en la organización, de acuerdo al análisis estadístico de rho de Spearman de 0,473, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.

Argote (2014) llevó a cabo la investigación designada: *Auditoría interna y la gestión en las empresas constructoras de Lima Metropolitana, año 2011*, la cual tuvo como objetivo demostrar la importancia del establecimiento de un departamento de auditoría interna en las organizaciones constructoras, tomando en cuenta su capacidad y desarrollo empresarial de instalación. Se efectuó un estudio de nivel descriptivo y explicativo. Con respecto a la muestra lo conformaron 101 compañías constructoras de Lima Metropolitana, se empleó la técnica para poder recaudar la información de la encuesta. Con respecto a las conclusiones se evidencia que el 46% de los colaboradores encuestados afirmaron no conocer las políticas de gestión implantadas por la institución, el 80% de los empleados encuestados pudieron coincidir en que la compañía constructora dispone de una planificación estratégica para efectuar su desarrollo y, por último, que la valoración de controles y riesgo repercuten en la planificación estratégica; de igual manera se encontró que el sistema que controla la parte interna repercute en las medidas de corrección y medidas preventivas de la organización constructora.

Con respecto al ámbito local, se presente los antecedentes, Alamo (2010) en su trabajo de investigación designado *Planteamiento de los instrumentos formales de la capacidad directiva para orientar la gestión empresarial en la empresa de transportes EL DORADO S.A.C, Piura, Abril - Diciembre del 2010* presentada en la Universidad César Vallejo de Piura. Concerniente al objetivo general tuvo que ver con elaborar los instrumentos formales de la capacidad de dirección que contribuya a guiar la gestión empresarial de la empresa. De otra parte, la investigación cuenta con un diseño correlacional - causal e investigación no experimental - transversal. Concerniente a la población estudiada fue de 8195 individuos. Referente a las conclusiones se pudo determinar que existe una gestión limitada competitiva que no contribuye a explotar el conocimiento con el que cuenta el mercado pese a los años que se encuentran involucrados en el área de transporte. La razón es por la inexistencia e informalidad de los documentos de gestión el cual reflejó de manera clara una visión limitada empresarial.

Peña (2014) en su trabajo de investigación designado *Lineamientos administrativos para la empresa SERTRAN MI CAUTIVO E.I.R.L - El Alto, Talara- Año 2014* presentada en la Universidad César Vallejo de Piura. Concerniente al

objetivo general tuvo que ver con sugerir lineamientos en la parte administrativa para las cuatro etapas de la gestión empresarial que contribuyan a la mejora de la organización. El estudio tiene un diseño no experimental-transversal. Referente a la población de estudio abarca la totalidad de trabajadores y clientes, vale decir, 7 trabajadores, 29 clientes fieles y 31 empresas leales. En lo que respecta a las conclusiones, se pudo determinar que la ausencia de una estructura organizacional no contribuye que la organización logre sus objetivos. La implantación de una estructura organizacional con sus elementos como el MOF y el organigrama, contribuirá a que las personas que trabajen en ella se puedan desenvolver de manera eficaz y desarrollar sus actividades con un clima laboral tranquilo.

Por último, Atarama et al. (2010) en la ciudad de Piura, presentaron el trabajo de investigación titulado *Diagnóstico y propuesta de un plan estratégico para orientar la gestión de la empresa iberoamericana de transportes S.R.L. en la ciudad de Piura - 2010*, contando como objetivo general, crear un plan estratégico que contribuya a orientar la gestión de la empresa. Concerniente a las conclusiones, es conveniente crear un plan estratégico para fortalecer sus metas vinculadas a sus objetivos estratégicos. Cabe mencionar que existen debilidades en la capacidad de dirigir y por ende baja rentabilidad.

Seguidamente se presenta las teorías relacionadas al tema. En primer lugar, la variable independiente, proceso administrativo. De acuerdo a Varó (2012) el proceso administrativo se desarrolló en primera instancia en los Estados Unidos cuando los gobiernos de los presidentes Woodrow Wilson y Theodore Roosevelt predominaban.

De otra parte, Ventura (2016) sostiene que el proceso administrativo es vital debido a que se convirtió en el desafío fundamental del mundo de los negocios y de las diversas empresas que participan de forma activa en él, convirtiéndose una pieza importante para poder lograr los fines planteados; tener conocimiento para poder planear, organizar, dirigir, y controlar, conseguir los resultados eficiente y eficazmente son los aspectos principales para que las organizaciones pueden sobrevivir y ser exitosas. Administrar significa organizar prever, mandar, controlar las diferentes actividades de una empresa.

De otra parte, de acuerdo a Blandez (2016) los administradores son los encargados de planear, organizar, dirigir y controlar las diferentes acciones dentro de las empresas, por dicha razón que de esta forma existe un proceso administrativo.

Con respecto a la primera dimensión planeación, según Valls (2010) se encarga de definir los objetivos y acciones de la organización, tales como estrategias, objetivos, metas a corto, mediano y largo plazo. Dentro de los indicadores se tienen los objetivos, misión, visión y planes de acción.

Concerniente al indicador objetivos, de acuerdo a Beltrán (2017) afirma que el objetivo es la aspiración, el fin y el resultado que se desea lograr sobre cierto contexto. De otra parte, el mismo autor menciona que la misión determina la razón y el fin de una empresa a corto plazo. En lo que respecta a la visión se relaciona con el lugar al que la empresa anhela llegar a largo plazo. Concerniente a los planes de acción, de acuerdo a Blandez (2016) afirma que abarca el momento clave en la cual se elabora la estrategia de la empresa, vale decir, se determinan las metas que se desean conseguir, se establecen los plazos y se hacen un cálculo de los recursos que se disponen.

Con respecto a la dimensión organización, de acuerdo a Chiavenato (2013) consiste en realizar una división en la labor entre el grupo, con el fin de diseñar tareas, elegir a las personas para puestos determinados, definir la estructura de la compañía. Dentro de las herramientas que permitirán medir la ejecución se encuentran la estructura organizacional, manual de procesos y trabajo en equipo.

Concerniente al indicador estructura organizacional, según Valls (2010) viene a ser la distribución de manera formal de los puestos dentro de una empresa, y esto al mismo tiempo involucra decisiones con respecto a especialización de la labor, cadena de mando, departamentalización, amplitud de control, formalización centralización. Referente al manual de procesos, Beltrán (2017) sostiene que es un documento que tiene como contenido la descripción de diversas actividades que se deben seguir en el desarrollo de las funciones de una unidad administrativa. Concerniente al trabajo en equipo, el mismo autor sostiene que son una serie de procedimientos, estrategias y metodologías que ejecutan un grupo de personas en

aras de conseguir las metas establecidas. De igual manera un equipo es un conjunto de personas que lleva a cabo una responsabilidad para conseguir resultados.

Referente a la dimensión dirección Ventura (2016) sostiene que consiste en guiar el recurso humano para conseguir resultados anhelados y define estrategias de solución de falencias. Dentro de las herramientas de medición se ubican la capacitación, liderazgo y motivación.

Con respecto al indicador capacitación, Chiavenato (2013) menciona que es el proceso de carácter educativo con un lapso de corto plazo, ejecutado de forma organizada y sistemática y, a través del cual los individuos consiguen conocimientos, fortalecen competencias y habilidades en base a objetivos determinados. El mismo autor menciona que el liderazgo, es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación, direccionada mediante el proceso de comunicación a la ejecución de uno o variados objetivos definidos. De acuerdo a Valls (2010) sostiene que la motivación se refiere a al conjunto de factores psicológicos y materiales que otorgan al individuo satisfacción a sus requerimientos, fomentando una conducta distinta que consigue obtener un resultado correcto dentro de los objetivos de una organización.

Concerniente a la dimensión control Blandez (2016) determina la revisión de lo planificado mediante actividades que requieren un control, muy aparte de analizar el desarrollo de la empresa. Dentro de las herramientas para la medición se encuentran el seguimiento, evaluación y mejora continua.

Con respecto al indicador seguimiento, Beltrán (2017) menciona que las *metas* deben tener seleccionados a los responsables del cumplimiento a nivel de la empresa. El mismo autor sostiene que la evaluación, es el juicio o la apreciación sobre la calidad o valor de cierta situación. De acuerdo a Chiavenato (2013) menciona que la mejora continua, es el esfuerzo para ejecutar mejoras en cada departamento de la compañía y a lo que se otorga a los consumidores.

Seguidamente se presenta a la variable dependiente, calidad de servicio.

Evans & William (2018) los individuos y la tecnología son los actores vitales dentro de la calidad; sin embargo, no es posible sobrevalorar la importancia en la calidad de servicio. De acuerdo a una investigación efectuada a organizaciones las utilidades de las empresas incrementan el 100 por ciento si retienen sólo 5 por ciento más de sus consumidores que sus competidores. Brindar una respuesta a los requerimientos del cliente es la naturaleza del servicio; esto quiere decir que es vital satisfacer los anhelos del cliente, estas expectativas son los niveles de desarrollo y especificaciones de las políticas que se rigen en las normas de manufacturas de servicio al cliente.

A continuación, se toma en cuenta las dimensiones de dicha variable, entre ellas la confiabilidad, responsabilidad y empatía. Concerniente a la dimensión confiabilidad, de acuerdo a Ventura (2016) sostiene que viene a ser la probabilidad de que un equipo opere sin errores por un determinado lapso de tiempo, en condiciones óptimas. Dentro de las herramientas que contribuirán a medir dicha dimensión se ubican la integridad, compromiso y servicio eficiente.

Referente al indicador integridad, según Evans & William (2018) es un valor único de todas las personas involucradas, donde se les permite actuar vinculados a sus valores y acorde a los principios definidos en la cultura de la empresa. Vale decir, la integridad en el trabajo es el conjunto de valores tales como el respeto y la honestidad. El mismo autor afirma que el indicador compromiso tiene que ver con una vinculación que abarca una conducta o una actitud, siendo fundamental que dicha relación encamine a una conducta en un singular contexto de actuación. Con respecto al servicio eficiente, Chiavenato (2013) menciona que forma parte del conjunto de estrategias que una organización crea para lograr satisfacer, de la mejor manera, en comparación de sus competidores, expectativas, las necesidades y el de los clientes.

En lo referente a la dimensión responsabilidad, Ventura (2016) menciona que es el valor con el que cuentan las personas al momento de actuar con respeto y sinceridad, en un momento determinado. Dentro de los indicadores, se ubican la respuesta inmediata y tiempo de espera. Concerniente a la respuesta inmediata, Beltrán (2017) sostiene que el otorgar una *respuesta inmediata* y cultivar relaciones estables con los consumidores. El mismo autor comenta que el indicador tiempo de

espera, es un aspecto vital ya que depende del tiempo en la cual el cliente esperó para poder volver a comprar en otra ocasión.

Concerniente a la dimensión empatía, de acuerdo a Evans & William (2018) sostienen que es una manera de comprender lo que pasa por la mente del resto, siendo para él una capacidad meta significativa. Dentro de las herramientas que permitirán medir la ejecución se encuentran la satisfacción al usuario, atención oportuna y comprensión al cliente. Con respecto al indicador satisfacción al usuario, Ventura (2016) afirma que consiste en ver cumplidos los anhelos del usuario; de igual manera la satisfacción es una definición psicológica, que fundamentalmente abarca el sentimiento de placer y bienestar por obtener lo que se anhela y espera de un producto o servicio. El mismo autor afirma que la atención oportuna es clave, ya que ello se puede reflejar en la imagen de la empresa y por ende los clientes puedan recomendar a otros a la compra del producto. De igual manera con respecto al indicador comprensión al cliente, el autor menciona que se debe respetar las personalidades de los clientes y en base a ello continuar con el servicio. Adaptarse a cualquier situación presentada, siempre cultivando la paciencia y por ende comprensión al consumidor.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de diseño descriptivo ya que se recolectaron datos respecto a las variables y sus dimensiones. Según Hernández *et al.* (2017) en un estudio descriptivo, el investigador selecciona una serie de cuestiones y después recaba información sobre cada una para representar lo que se investiga.

Esta investigación es asimismo no experimental, porque se llevó a cabo sin adular las variables para que tengan un efecto referente a otras, lo que se hizo fue medir y observar los hechos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos siguiendo siempre el planteamiento del problema. Finalmente, este estudio fue transeccional ya que el recojo de datos se realizó en un solo periodo de tiempo.

3.2. Variables y Operacionalización.

Variable 1: Proceso Administrativo

Según Hurtado (2008) el proceso consiste en cumplir las actividades de planeación, organización, dirección y control con el fin de alcanzar y determinar los objetivos planteados utilizando a los seres humanos y otros recursos dentro de la organización. Si los administradores y gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que se alcancen las metas dentro de la organización; por lo tanto, que el desempeño de los gerentes y administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo (p.47).

Variable 1: Calidad de Servicio

Parasuraman *et al.* (1988) se refieren a la calidad de servicio como la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel de servicio recibido, se plantean cinco dimensiones que reflejan las características que los clientes tienen en cuenta cuando evalúan la experiencia del servicio.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población de esta investigación estuvo constituida por los 49 trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la empresa GECHISA Piura. De otra parte, en cuanto a los clientes, se considera como población desconocida o infinita.

Criterios de inclusión:

Colaboradores varones y mujeres de la empresa GECHISA Piura.

Cientes actuales de la empresa GECHISA Piura.

Criterios de exclusión:

Colaboradores que están ausentes por motivos de licencias o periodo vacacional.

Cientes que no demuestran actitud para colaborar con la investigación.

3.3.2 Muestra:

Colaboradores: se tomó en cuenta al total de la población, es decir a los 49 colaboradores.

Cientes: se consideró la aplicación de la fórmula para poblaciones infinitas o desconocidas, con un margen de error de 7%, obteniendo como muestra 196 individuos.

3.3.3 Muestreo:

En el caso de los colaboradores no se consideró muestreo ya que se aplicó una muestra censal.

Para el caso de los clientes se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.3.4 Unidad de análisis:

Cada uno de los trabajadores de la empresa GECHISA Piura

Cada uno de los clientes de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica de recolección de datos:

Encuesta:

Otra técnica que fue usada para tener datos más precisos sobre la problemática de la investigación fue la encuesta que se aplicó a los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa GECHISA Piura.

Entrevista:

La técnica complementaria empleada para la recolección de datos fue la entrevista que se aplicó al administrador y al gerente de la empresa GECHISA Piura.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario:

Instrumento de la recolección de datos que facilitó la obtención de datos, que estuvo constituida por las preguntas de la encuesta.

Guía de entrevista:

La guía de entrevista fue un documento que contuvo los temas, preguntas sugeridas y aspectos analizados en la entrevista.

Validez y Confiabilidad

Según Corral (2009) expone que la validez es el nivel en que una evaluación facilita información apropiada sobre lo que se tiene que medir para la toma de decisiones. Es por ello que los instrumentos empleados para medir las variables,

fueron validados por expertos en la materia. Por el contrario, expresa que la confiabilidad es aquella que indica la puntualidad con la que un grupo de puntuación de una prueba mide lo que tiene que medir, es así que en la investigación fue medida por el Alfa de Cronbach, el cual es el índice que mide el grado de consistencia de los datos obtenidos mediante el instrumento aplicado.

3.5. Procedimientos

Para la presente investigación, el recojo de datos se realizó a través del cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra de estudio y para lo cual se coordinó los horarios más adecuados a fin de no interferir en las actividades laborales y se puedan contestar a las preguntas sin mayor dificultad. Por otro lado, la guía de entrevista se aplicó al administrador y al gerente de la empresa, previa coordinación de tiempo con ellos, logrando su efectivo apoyo en el recojo de los datos.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos cuantitativos procedentes del cuestionario aplicado a la muestra de estudio fueron procesados mediante el uso del programa estadístico SPSS v.26, asimismo de la herramienta tecnológica Microsoft Excel versión 2016, logrando plasmas en tablas estadísticas los resultados para su mejor análisis. En el caso de los datos cualitativos, estos fueron analizados de una manera literal, buscando darles una interpretación lógica dentro del contexto integral de los objetivos de la investigación, determinando las implicancias de dichos resultados.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con Loaiza y Heredia (2018) citado en Johnstone (2010) la ética está presente desde el momento que se inicia y se desarrolla un estudio de indagación. En este contexto, en la presente investigación se consideraron los valores de la honestidad e integridad al momento de analizar y presentar los resultados de la investigación, así como el respeto a la autoría de las fuentes citadas de acuerdo a lo establecido por la Norma APA 7° edición y el respeto al anonimato y confidencialidad de las personas encuestadas.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario a trabajadores

4.1.1 Identificar el tipo de planeación para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021

Tabla 1

Tipo de planeación para orientar la calidad de servicio

Tipo de planeación	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Ud. conoce los objetivos estratégicos de la empresa	10	20%	27	55%	10	20%	0	0%	2	5%	49	100%
- La empresa cumple a cabalidad con su misión	8	15%	27	55%	2	5%	10	20%	2	5%	49	100%
- La visión de GECHISA se orienta a la calidad del servicio	13	25%	25	50%	7	15%	2	5%	2	5%	49	100%
- GECHISA aplica planes de acción para mejorar la calidad del servicio	13	25%	27	55%	2	5%	2	5%	4	10%	49	100%

Nota: Cuestionario a trabajadores

En la tabla se visualiza que en cuanto al conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa un 55% de los encuestados respondió en la escala casi siempre, mientras que un 20% a veces, por otro lado en lo referente a si la empresa cumple a cabalidad con su misión 55% con escala casi siempre, mientras que un 20% casi nunca, concerniente a si la visión de Gechisa se orienta a la calidad del servicio 50% de los encuestados manifiestan con escala casi siempre, mientras que 25% con escala siempre y por último referente a si la empresa aplica planes de acción para mejorar la calidad del servicio, los encuestados respondieron 55% con escala casi siempre, sin embargo, un 25% prefirió la opción siempre.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que tanto respecto a las características que representan la dimensión conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, cumplimiento a cabalidad con su misión, orientación de la visión de Gechisa, así como respecto a la aplicación de planes de acción para mejorar la calidad del servicio, son factores que se encuentran en un nivel intermedio. Ante dicho panorama, conviene tomar en cuenta estrategias que permitan fortalecer la planeación y en base a ello obtener mayores resultados.

4.1.2 Definir el tipo de organización para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021

Tabla 2

Tipo de organización para orientar la calidad de servicio

Tipo de organización	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) Siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- GECHISA cuenta con áreas y puestos de trabajo bien definidos	13	25%	19	40%	13	25%	2	5%	2	5%	49	100%
- GECHISA dispone de un manual de procesos que guía la realización de su trabajo	14	30%	22	45%	13	25%	0	0%	0	0%	49	100%
- En la empresa se promueve el trabajo en equipo	14	30%	17	35%	10	20%	5	10%	2	5%	49	100%

Nota: Cuestionario a trabajadores

En la tabla se visualiza que en cuanto a que Gechisa cuenta con áreas y puestos de trabajo bien definidos un 40% de los encuestados respondió en la escala casi siempre, mientras que un 25% a veces, por otro lado en lo referente a si la empresa dispone de un manual de procesos que guía la realización de su trabajo, 45% respondió en la escala casi siempre, mientras que un 30% siempre, y por último concerniente a si en la empresa se promueve el trabajo en equipo,

los encuestados respondieron 35% con escala casi siempre, sin embargo, un 30% siempre.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características relacionadas a la organización en Gechisa se encuentran en un nivel muy bajo. Ante dicho panorama, es pertinente considerar medidas que permitan repotenciar las falencias en la organización de la empresa y por ende la labor de los colaboradores sea eficiente y eficaz.

4.1.3 Establecer el tipo de dirección para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021

Tabla 3

Tipo de dirección para orientar la calidad de servicio.

Tipo de dirección	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) Siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Los trabajadores son capacitados periódicamente para el mejor desempeño de sus labores	13	25%	25	50%	2	5%	7	15%	2	5%	49	100%
- En la empresa se aplica un efectivo liderazgo por parte de los jefes	7	15%	32	65%	7	15%	2	5%	0	0%	49	100%
- Usted siente que la empresa se esfuerza por motivar a sus trabajadores	10	20%	16	35%	5	10%	13	25%	5	10%	49	100%

Nota: Cuestionario a trabajadores

En la tabla se visualiza que en cuanto a si los trabajadores son capacitados periódicamente para el mejor desempeño de sus labores, un 50% de los encuestados respondió en la escala casi siempre, mientras que un 25% siempre, por otro lado en lo referente a si la empresa aplica un efectivo liderazgo por parte de los jefes, 65% se manifestó a favor de la escala casi siempre,

mientras que un 15% a veces, y por último concerniente a si se percibe que la empresa se esfuerza por motivar a sus trabajadores, los encuestados respondieron 35% con escala casi siempre, sin embargo, un 25 % casi nunca.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características como la capacitación periódica de los trabajadores o los esfuerzos de la empresa para motivar a sus trabajadores, demuestran que estos se aplican de manera deficiente. A este respecto, conviene tomar en cuenta medidas que contribuyan a mejorar la administración del recurso humano. De otra parte, en lo referente a si la empresa aplica un efectivo liderazgo por parte de los jefes, 65% manifestó con escala casi siempre; esto significa que el nivel se aplica de forma favorable, sin embargo, es conveniente continuar puliendo las estrategias actuales.

4.1.4 Establecer el tipo de control que permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021

Tabla 4

Tipo de control que permite orientar la calidad de servicio

Tipo de control	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) Siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- En GECHISA los jefes realizan un constante seguimiento a las labores de los trabajadores	17	35%	23	45%	5	10%	2	5%	2	5%	49	100%
- Usted conoce la política de evaluación de GECHISA respecto al desempeño laboral de los trabajadores	5	10%	28	55%	12	25%	2	5%	2	5%	49	100%
- En la empresa se promueve la mejora continua en el servicio al cliente	12	25%	28	55%	5	10%	2	5%	2	5%	49	100%

Nota: Cuestionario a trabajadores

En la tabla se visualiza que en cuanto a que en Gechisa los jefes realizan un constante seguimiento a las labores de los trabajadores, un 45% de los encuestados indica que ello sucede casi siempre, mientras que un 35% afirmó que siempre. Por otro lado, en lo referente al conocimiento de la política de evaluación de la empresa respecto al desempeño laboral de los trabajadores, el 55% respondió en el nivel de casi siempre, mientras que un 25% a veces, y por último concerniente a si la empresa promueve la mejora continua en el servicio al cliente, los encuestados respondieron 55% con escala casi siempre, mientras que un 25% siempre.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características como que en Gechisa los jefes realizan un constante seguimiento a las labores de los trabajadores, esto se aplica en un nivel bajo. Por dicho motivo, resulta conveniente tomar en cuenta técnicas que permitan realizar un monitoreo a los colaboradores de la organización. De otra parte, con respecto al conocimiento de la política de evaluación de la empresa sobre el desempeño laboral de los trabajadores, así como si la empresa promueve la mejora continua en el servicio al cliente, los resultados reflejan un panorama de aplicación de nivel intermedio. Ante tal situación, conviene considerar estrategias específicas que contribuyan a fortalecer el desarrollo actual.

4.2. Informe de aplicación del cuestionario a usuarios

4.2.1 Reconocer la confiabilidad para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021

Tabla 5

Confiabilidad para orientar la calidad de servicio.

Confiabilidad	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) Siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%

Usted considera que GECHISA brinda integridad en su servicio	49	25%	108	55%	39	20%	0	0%	0	0%	196	100%
- GECHISA demuestra su compromiso para atender de mejor forma al cliente	59	30%	127	65%	0	0%	10	5%	0	0%	196	100%
- Usted considera que el servicio brindado por GECHISA puede ser calificado de eficiente	49	25%	78	40%	69	35%	0	0%	0	0%	196	100%

Nota: Cuestionario a usuarios

En la tabla se visualiza que en cuanto a si el cliente considera que Gechisa brinda integridad en su servicio, el 55% de los encuestados respondió en la escala casi siempre, mientras que un 25% siempre, por otro lado en lo referente a si la empresa demuestra su compromiso para atender de mejor forma al cliente, 65% se manifestó en la escala casi siempre, mientras que un 30% siempre, y por último concerniente a si el cliente considera que el servicio brindado por la empresa puede ser calificado de eficiente, el 40% de los encuestados respondieron con escala casi siempre, sin embargo, un 25 % siempre.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características como si el cliente considera que Gechisa brinda integridad en su servicio, o en lo referente a si la empresa demuestra su compromiso para atender de mejor forma al cliente, los resultados demuestran un nivel medio. Sin embargo, conviene considerar estrategias adecuadas que contribuyan a fortalecer las ejecutadas actualmente y se obtengan mayores resultados.

De otra parte, con respecto a si el cliente considera que el servicio brindado por la empresa puede ser calificado de eficiente, los resultados indican un nivel bajo. Ante esto, es fundamental implantar técnicas que permitan mejorar el servicio que se otorga al cliente y por ende que no se corra el riesgo de reducir la cartera de clientes

4.2.2 Evaluar la responsabilidad para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021

Tabla 6

Responsabilidad para orientar la calidad de servicio

Responsabilidad	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) Siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- Cuando requiere alguna respuesta de la empresa, esta se brinda siempre de manera inmediata	39	20%	98	50%	39	20%	20	10%	0	0%	196	100%
- El tiempo habitual de espera para recibir el servicio de GECHISA es razonable (antes de partir el bus)	39	20%	69	35%	49	25%	39	20%	0	0%	196	100%

Nota: Cuestionario a usuarios

En la tabla se visualiza que, en cuanto a la respuesta inmediata de la empresa, esto es percibido así por el 50% de los encuestados quienes respondieron en escala casi siempre, mientras que un 20% a veces, por otro lado, en lo referente a si el tiempo habitual de espera para recibir el servicio de Gechisa es razonable, el 35% se manifestó en la escala casi siempre, mientras que un 20% casi nunca.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que, en cuanto a los aspectos relacionados con la responsabilidad para orientar la calidad de servicio, estos presentan un nivel de desarrollo medio, ante ello, resulta pertinente tomar en cuenta medidas que contribuyan a brindar respuestas óptimas, como por ejemplo implantar técnicas que permitan brindar un eficiente servicio al cliente.

4.2.3 Reconocer la empatía para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021

Tabla 7*Empatía para orientar la calidad de servicio*

Empatía	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) Siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- Usted considera que GECHISA se esfuerza por satisfacer a sus clientes	98	50%	88	45%	10	5%	0	0%	0	0%	196	100%
- Usted se siente bastante satisfecho con el servicio de GECHISA	29	15%	138	70%	29	15%	0	0%	0	0%	196	100%
- El servicio de transporte que realiza GECHISA es satisfactorio en cuanto al tiempo de llegada al punto de destino	49	25%	108	55%	39	20%	0	0%	0	0%	196	100%
- Usted siente que GECHISA se preocupa por conocer y satisfacer sus necesidades de servicio	108	55%	78	40%	10	5%	0	0%	0	0%	196	100%

Nota: Cuestionario a usuarios

En la tabla se visualiza que en cuanto a si el cliente considera que Gechisa se esfuerza por satisfacer a sus clientes, el 50% de los encuestados respondió en la escala de siempre, mientras que un 45% casi siempre, por otro lado, en lo referente si el cliente se siente bastante satisfecho con el servicio de la empresa, 70% manifestó con escala casi siempre, mientras que un 15% a veces. De otra parte, en lo que se refiere al servicio de transporte que realiza la empresa este es satisfactorio en cuanto al tiempo de llegada al punto de destino, con un 55% de los encuestados manifestando que ello ocurre casi siempre, mientras que 25% siempre y por último, referente a si el cliente siente que la empresa se preocupa por conocer y satisfacer sus necesidades de servicio, el 55% de los encuestados manifestó con escala siempre, mientras que 40% con escala casi siempre.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos relacionados a la empatía para orientar la calidad del servicio, estos se encuentran en un nivel medio, por dicha razón, resulta conveniente considerar estrategias que permitan otorgar una satisfacción plena al consumidor.

4.3. Informe de aplicación de guía de entrevista

De acuerdo a lo referido por el administrador de GECHISA Piura, en aras de cumplir el primer objetivo, identificar el tipo de planeación para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021; se demuestra que la empresa es una de las organizaciones más fuertes de la región, agrupando más de 30 socios, siendo propietarios de terminales y más de un centenar de buses, y en conjunto se viene trazando muchos objetivos. Así mismo, llegó a plantear reinversiones, los cuales dieron nacimiento a una nueva inversión que es la Estación de Servicios y Gasocentro Gechisa.

Aparte de ello, en la empresa se otorga calidad de servicio y de forma eficiente al cliente, que está dentro del cumplimiento de la normatividad. En conjunto se lleva principalmente el orden y la comodidad deseada por los usuarios y se cuenta con el compromiso permanente de ser mejores cada día. Se establece la responsabilidad ineludible como lo son los clientes, proveedores, accionistas trabajadores. En lo que respecta a los objetivos específicos, el gerente de la empresa se encarga de establecer y por ende ejecutarlas.

De otra parte, concerniente a la visión, la empresa conoce muy bien concepto y esta consiente de que abarca el ser una empresa eficiente, rentable y competitiva de la región, con servicio de calidad al alcance de todos los usuarios. Por otra parte, con respecto a la misión, tiene presente que consiste en brindar servicio oportuno, competitivo, sustentado en seguridad, calidad, rentabilidad y motivación a los clientes para que se sientan confiables al elegir como primera opción. Finalmente, referente a los planes de acción para mejorar la calidad de servicio al cliente, existen normas de seguridad de salud ocupacional, capacitación constante al personal, para poder brindar un mejor trato al usuario y con el mismo

personal, implementación de oficinas con el servicio de envíos y recepción de carga y encomiendas.

En base a los resultados obtenidos se percibe que, los indicadores tales como, misión y visión y planes de acción, se encuentran en un nivel favorable, ya que la empresa tiene conocimiento adecuado sobre la metodología de ejecución. De otra parte, con respecto al indicador objetivos, se observa que no existe un trabajo de manera conjunta, ya que solo el gerente de la empresa se encarga de establecerlas, sin tomar en cuenta el aporte de los colaboradores. Ante dicho resultado, conviene tomar en cuenta tácticas que contribuyan a mejorar este aspecto y se puedan tomar mejores decisiones, en favor de la empresa y por ende el de los trabajadores.

Con el fin de cumplir el segundo objetivo, definir el tipo de organización para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021; se percibe que Gechisa como empresa carece de la implementación de áreas como son Marketing, RRHH, Logística para lograr una buena organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa. De otra parte, cabe mencionar que la empresa Gechisa cuenta con un manual de procesos y una directiva interna, en la cual se establece el procedimiento. El proceso de desarrollar estrategias con el objetivo de crear un nombre para la empresa y los beneficios que son relevantes para el consumidor.

Por otro lado, la empresa si promueve el trabajo en equipo entre el personal. Se rota al personal en los distintos puestos de trabajo, y se consigue capacitar de manera constante y eficiente. Las capacitaciones consisten en orientar el trabajo en equipo, sin discriminación, acoso, etc.

En base a los resultados obtenidos se percibe que, los indicadores tales como manual de procesos y trabajo en equipo se desarrollan de manera correcta, sin embargo, con respecto al indicador estructura organizacional no se desarrolla favorablemente, debido a que no existen áreas importantes que permitan medir el desempeño de los colaboradores, las ventas de la empresa y la distribución de productos. Ante tal panorama, es conveniente plantear técnicas adecuadas que

contribuyan a disponer de una estructura organizacional adecuada y se pueda llevar a cabo una labor coordinada y organizada.

En cuanto al tercer objetivo, establecer el tipo de dirección para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021; se percibe que la empresa Gechisa cuenta con planes de capacitación, seguridad y Salud ocupacional, así como de primeros auxilios, donde se capacita 4 veces al año. Adicional a ello, se realiza capacitación de hostilización sexual que se realiza una vez al año. Una persona se encarga del manejo de equipos

De otra parte, concerniente al tipo de liderazgo que se ejerce en la empresa, para el correcto funcionamiento se forma comité de seguridad, comité de hostilización, el mismo personal elige mediante votación a un representante. Cabe mencionar que la empresa permite elegir en forma democrática a cada representante para el comité. Por otro lado, las acciones para motivar al personal se realizan en Gechisa, guardan relación con los siguientes puntos: Reconocimiento por la labor desempeñada durante el mes con el rendimiento en su puesto. En fecha de cumpleaños se les felicita formalmente y se les obsequia una torta. Con el personal de boletería, se estimula con un incentivo en soles por hacer cada vez la mejor labor. En fechas especiales como navidad se entrega una canasta y se brinda una cena navideña.

En base a los resultados obtenidos se percibe que, los indicadores tales como capacitación, liderazgo y motivación se aplican de manera correcta, sin embargo, conviene continuar puliendo las estrategias actuales con el fin de obtener mayores resultados positivos.

Con el fin de cumplir el cuarto objetivo, establecer el tipo de control para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021; se percibe que la manera en que se efectúa el seguimiento a las labores de los trabajadores, no es la correcta, debido a que no existe un área específica de RRHH, que lleve el control y seguimiento de las labores de cada trabajador, es la asistente de Gerencia la encargada de velar y llevar el control a cada trabajador dentro de la empresa.

De otra parte, la empresa no cuenta con el área respectiva, que realice la evaluación en la elección del personal y es el Gerente General quien evalúa al

personal, solo al momento del ingreso a la empresa. Pese a dichos aspectos no favorables, la empresa Gechisa si se orienta a la mejora continua del servicio, al hacer cumplir con la normatividad como empresa de transporte, en la mejora del servicio, el ser más eficiente hacia el usuario. El usuario también es el que exige siempre puntualidad y un mejor servicio, de esta manera se busca una diferencia con la informalidad que existe hoy en día con los diferentes servicios de transporte.

En base a los resultados obtenidos se percibe que, los indicadores tales como, seguimiento y evaluación no se ejecutan adecuadamente, ya que solo la asistente de gerencia realiza la mayor parte de las funciones en este aspecto. Ante dicha situación, es conveniente tomar medidas en aras de medir el desempeño del personal. Por otro lado, referente al indicador mejora continua, se desarrolla de manera positiva, ya que la empresa se esfuerza por cumplir con todas las normativas internas y políticas a favor del usuario.

Con el fin de cumplir el quinto objetivo, reconocer la confiabilidad para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021; se percibe que cada trabajador está capacitado para brindar el mejor servicio y dejar en alto la imagen y nombre de la empresa Gechisa. Cada día se está logrando mejoras y se observa un buen trato hacia el público en general. Cabe mencionar que se aconseja al trabajador que, si tiene problemas en casa, no debe vincular con su labor diaria. El usuario tiene acceso al libro de reclamaciones en caso presente alguna queja y la empresa es la que toma conocimiento para dar solución inmediata y no llegar a problemas mayores. Es importante mencionar que, el trabajador que cometa alguna falta se le hace saber por medio de un memorándum.

De otra parte, es vital precisar que en toda empresa se presentan ciertos problemas con los trabajadores, en base a ello la empresa es consciente de que existe la necesidad de contar con una asistente social, que permita una orientación, asesoramiento y atención personal. Cabe precisar, que el cliente siempre espera más de un servicio. Como empresa Gechisa ha venido creciendo, tanto económicamente, financieramente y con el esfuerzo respectivo en otorgar servicio en constante mejora de calidad.

En base a los resultados obtenidos se percibe que, los indicadores tales como integridad y compromiso se desarrollan de manera adecuada, sin embargo, conviene continuar fortaleciendo las técnicas actuales, en aras de obtener mayores resultados favorables. Por el contrario, en lo que respecta al indicador, servicio al cliente, se encuentra en un nivel bajo, debido a que los trabajadores presentan problemas personales y no se cuenta con un encargado especializado que pueda contribuir a solucionar dichos inconvenientes. Ante tal panorama, es pertinente tomar medidas que permitan mejorar dicho aspecto y de esa manera poder otorgar un servicio de calidad al cliente.

Con el fin de cumplir el sexto objetivo, evaluar la responsabilidad para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021; se percibe que con respecto al tiempo de espera del cliente para recibir el servicio es el más óptimo, en la actualidad la empresa Gechisa se ha visto en la obligación de ir mejorando y adaptarse a una nueva realidad, se implementó con protocolos de seguridad y uno de ellos que beneficia al usuario es que el tiempo desde que el usuario ingresa a terminal y sube al bus sea mínimo. Se tiene una persona en boletería y en horas donde se tenga mayor cantidad de usuario se adiciona otra persona para la atención. Se evita la formación de cola y sobre todo al momento que el usuario cancela su pasaje se tenga el cambio para su vuelto respectivo. Cabe precisar, que hay solo un aspecto negativo en el tiempo, que guarda relación con la demora en otorgar el vuelto ante pagos con billete de 100 soles.

En base a los resultados obtenidos se percibe que, los indicadores tales como respuesta inmediata y tiempo de respuesta, se aplican de manera favorable, sin embargo, conviene mejorar en los tiempos de entrega de vuelto ante el pago del servicio con billetes de 100 soles. Para ello, se deben aplicar técnicas que permitan reducir el tiempo de espera en este aspecto.

Con el fin de cumplir el séptimo objetivo, reconocer la empatía para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021; se percibe que la empresa Gechisa no hace un estudio específico con el usuario y sus necesidades. Pero se realizan reuniones entre el Gerente y directorio esto se hace por medio de actas y se ejecuta en gerencia, para analizar situaciones, enfocando la calidad de seguridad al usuario; a los estudiantes, trabajadores, a gente del campo. Al llegar

el usuario al terminal tiene que llenar una declaración jurada y hay una persona destinada a apoyar en el llenado de cierto documento que es un requisito dentro de los protocolos para subir al bus. De igual manera, se cuenta con una persona encargada de tomar la temperatura, un trabajador se encarga de revisar que cada personal de boletería cuente con el suficiente sencillo para evitar demoras e indiferencias con el usuario. Esto generaría ganar más cliente y el compromiso en la transparencia y rapidez en el servicio.

En base a los resultados obtenidos se percibe que, los indicadores tales como satisfacción al usuario, se aplican de manera correcta, ya que se respetan las normativas de la empresa en lo que respecta a atender las necesidades del cliente, y se toman en cuenta los distintos protocolos de seguridad, con el propósito de lograr la satisfacción del cliente.

V. DISCUSIÓN

En la presente discusión se tomaron en cuenta los resultados que se obtuvieron de los instrumentos de investigación, en los que se incluyeron el cuestionario y la guía de entrevista. Dicha información se confrontó considerando las teorías personajes expertos en el tema y teniendo como base los antecedentes mencionados anteriormente. Como primer punto, se ubica el cuestionario, ejecutado a los colaboradores y clientes de la empresa investigada en aras de recabar información referente al proceso administrativo para orientar la calidad del servicio de la empresa. Por otro lado, se tiene la guía de entrevista que estuvo enfocada en el administrador y gerente, con la finalidad de poder saber la percepción que tiene sobre el tipo de proceso administrativo que se ejecutan en la organización para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021.

Con respecto al primer objetivo, el cual hace mención a identificar el tipo de planeación para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021. Valls (2010) se encarga de definir los objetivos y acciones de la organización, tales como estrategias, objetivos, metas a corto, mediano y largo plazo. Dentro de los indicadores se tienen los objetivos, misión y visión y planes de acción. Los resultados obtenidos coinciden con el aporte del autor, debido a que los aspectos como conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa muestra un 55% de los encuestados con escala casi siempre, referente a si la empresa cumple a cabalidad con su misión 55% con escala casi siempre, concerniente a si la visión de Gechisa se orienta a la calidad del servicio 50% de los encuestados manifiestan con escala casi siempre, y por último referente a si la empresa aplica planes de acción para mejorar la calidad del servicio, los encuestados respondieron 55% con escala casi siempre, se encuentran en un nivel intermedio. Ante dicho panorama, conviene tomar en cuenta estrategias que permitan fortalecer la planeación y en base a ello obtener mayores resultados.

Cabe mencionar que dichos resultados, de igual manera concuerdan con los aportes de Beltrán (2017), quien afirma que el objetivo es la aspiración, el fin y el resultado que se desea lograr sobre cierto contexto. De otra parte, el mismo autor menciona que la misión determina la razón y el fin de una empresa a corto plazo.

En lo que respecta a la visión se relaciona con el lugar al que la empresa anhela llegar a largo plazo. Concerniente a los planes de acción, de acuerdo a Blandez (2016) afirma que abarca el momento clave en la cual se elabora la estrategia de la empresa, vale decir, se determinan las metas que se desean conseguir, se establecen los plazos y se hacen un cálculo de los recursos que se disponen.

Con el propósito de cumplir este objetivo, de igual manera se aplicó una guía de entrevista al administrador y gerente de la empresa, donde se percibe que los indicadores tales como, misión y visión y planes de acción, se encuentran en un nivel favorable, ya que la empresa tiene conocimiento adecuado sobre la metodología de ejecución. De otra parte, con respecto al indicador objetivos, se observa que no existe un trabajo de manera conjunta, ya que solo el gerente de la empresa se encarga de establecerlas, sin tomar en cuenta el aporte de los colaboradores. Ante dicho resultado, conviene tomar en cuenta tácticas que contribuyan a mejorar este aspecto y se puedan tomar mejores decisiones, en favor de la empresa y por ende el de los trabajadores.

Dichos resultados obtenidos, no coinciden con el aporte de Argote(2014) quien llevó a cabo la investigación designada *Auditoría interna y la gestión en las empresas constructoras de Lima Metropolitana, año 2011*, en la cual, en las conclusiones se evidencia que el 46% de los colaboradores encuestados afirmaron no conocer las políticas de gestión implantadas por la institución, el 80% de los empleados encuestados pudieron coincidir en que la compañía constructora dispone de una planificación estratégica para efectuar su desarrollo y, por último, que la valoración de controles y riesgo repercuten en la planificación estratégica; de igual manera se encontró que el sistema que controla la parte interna repercute en las medidas de corrección y medidas preventivas de la organización constructora.

En base a la discusión del primer objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que la misión y visión y planes de acción de la empresa se encuentran en un nivel correcto; sin embargo, es importante fortalecer los objetivos de la empresa, debido a que solo se centra en los directivos y no se toman en

cuenta los aportes de todos los colaboradores. Esto permitirá, una mejor toma de decisiones y más beneficios para la empresa y por ende para los trabajadores.

Con respecto al segundo objetivo, el cual hace mención a definir el tipo de organización para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021. Para Chiavenato (2013) la organización consiste en realizar una división en la labor entre el grupo, con el fin de diseñar tareas, elegir a las personas para puestos determinados, definir la estructura de la compañía. Dentro de las herramientas que permitirán medir la ejecución se encuentran la estructura organizacional, manual de procesos y trabajo en equipo.

Los resultados obtenidos no coinciden con los aportes de los autores, ya que los aspectos que representan características como, Gechisa cuenta con áreas y puestos de trabajo bien definidos muestra un 40% de los encuestados con escala casi siempre, en lo referente a si la empresa dispone de un manual de procesos que guía la realización de su trabajo, 45% manifestó con escala casi siempre, y concerniente a si en la empresa se promueve el trabajo en equipo, los encuestados respondieron 35% con escala casi siempre; dichos resultados reflejan que la estructura organizacional de la empresa se encuentra en un nivel muy bajo. Ante dicho panorama, es pertinente considerar medidas que permitan repotenciar las falencias en la organización de la empresa y por ende la labor de los colaboradores sea eficiente y eficaz.

De igual manera, no concuerdan con los aportes de Valls (2010) quien sostiene que viene a ser la distribución de manera formal de los puestos dentro de una empresa, y esto al mismo tiempo involucra decisiones con respecto a especialización de la labor, cadena de mando, departamentalización, amplitud de control, formalización centralización. Referente al manual de procesos, Beltrán (2017) sostiene que es un documento que tiene como contenido la descripción de diversas actividades que se deben seguir en el desarrollo de las funciones de una unidad administrativa. Concerniente al trabajo en equipo, el mismo autor sostiene que son una serie de procedimientos, estrategias y metodologías que ejecuta un grupo de personas en aras de conseguir las metas establecidas. De igual manera un equipo es un conjunto de personas que lleva a cabo una responsabilidad para conseguir resultados.

Con el propósito de cumplir este objetivo, de igual manera se aplicó una guía de entrevista, donde se percibe que los indicadores tales como manual de procesos y trabajo en equipo se desarrollan de manera correcta, sin embargo, con respecto al indicador estructura organizacional no se desarrolla favorablemente, debido a que no existen áreas importantes que permitan medir el desempeño de los colaboradores, las ventas de la empresa y la distribución de productos. Ante tal panorama, es conveniente plantear técnicas adecuadas que contribuyan a disponer de una estructura organizacional adecuada y se pueda llevar a cabo una labor coordinada y organizada.

Dichos resultados, en lo que respecta a estructura organizacional, concuerda con el aporte de Peña (2014) en su trabajo de investigación designado *Lineamientos administrativos para la empresa SERTRAN MI CAUTIVO E.I.R.L - El Alto, Talara-Año 2014* presentada en la Universidad César Vallejo de Piura, debido a que las conclusiones, se pudo determinar que la ausencia de una estructura organizacional no contribuye que la organización logre sus objetivos. La implantación de una estructura organizacional con sus elementos como el MOF y el organigrama, contribuirá a que las personas que trabajen en ella se puedan desenvolver de manera eficaz y desarrollar sus actividades con un clima laboral tranquilo.

En base a la discusión del segundo objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los indicadores, manual de procesos y trabajo en equipo se desarrollan adecuadamente, sin embargo, concerniente a estructura organizacional, se encuentra en un nivel bajo y esto en consecuencia no permite solucionar problemas de la empresa de manera eficiente y eficaz.

Con respecto al tercer objetivo, el cual hace mención a establecer el tipo de dirección para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021. Ventura (2016) sostiene que la dirección consiste en guiar el recurso humano para conseguir resultados anhelados y define estrategias de solución de falencias. Dentro de las herramientas de medición se ubican la capacitación, liderazgo y motivación.

Los resultados obtenidos coinciden con el aporte del autor, debido a que los aspectos que representan características como, los trabajadores son capacitados periódicamente para el mejor desempeño de sus labores muestra un 50% de los encuestados con escala casi siempre y en lo referente a si la empresa aplica un efectivo liderazgo por parte de los jefes, 65% manifestó con escala casi siempre; esto significa que los aspectos se aplican de forma favorable, sin embargo, es conveniente continuar puliendo las estrategias actuales.

De otra parte, el resultado relacionado al aspecto, se percibe que la empresa se esfuerza por motivar a sus trabajadores, los encuestados respondieron 35% con escala casi siempre; a este respecto, conviene tomar en cuenta medidas que contribuyan a mejorar la administración del recurso humano. Dicho aspecto, no concuerda con los aportes Chiavenato (2013) quien menciona que es el proceso de carácter educativo con un lapso de corto plazo, ejecutado de forma organizada y sistemática y, a través del cual los individuos consiguen conocimientos, fortalecen competencias y habilidades en base a objetivos determinados. El mismo autor menciona que el liderazgo, es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación, direccionada mediante el proceso de comunicación a la ejecución de uno o variados objetivos definidos. De acuerdo a Valls (2010) sostiene que la motivación se refiere a al conjunto de factores psicológicos y materiales que otorgan al individuo satisfacción a sus requerimientos, fomentando una conducta distinta que consigue obtener un resultado correcto dentro de los objetivos de una organización.

Con el propósito de cumplir este objetivo, de igual manera se aplicó una guía de entrevista al administrador y gerente de la empresa, donde se percibe que los indicadores tales como capacitación, liderazgo y motivación se aplican de manera correcta, sin embargo, conviene continuar puliendo las estrategias actuales con el fin de obtener mayores resultados positivos. Dicho resultado coincide con los aportes de Atarama et al. (2010) quienes presentaron el trabajo de investigación titulado *Diagnóstico y propuesta de un plan estratégico para orientar la gestión de la empresa iberoamericana de transportes S.R.L. en la ciudad de Piura - 2010*, en cuyas conclusiones mencionaron que, es conveniente crear un plan estratégico para fortalecer sus metas vinculadas a sus objetivos estratégicos. Cabe mencionar que existen debilidades en la capacidad de dirigir y por ende baja rentabilidad.

En base a la discusión del tercer objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los indicadores capacitación, liderazgo, se desarrollan correctamente, sin embargo, en lo que respecta a motivación es pertinente fortalecer las acciones que permitan estimular al personal y de esa manera sientan el interés sincero de efectuar correctamente las labores.

Con respecto al cuarto objetivo, el cual hace mención a establecer el tipo de control para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021. Blandez (2016) determina que el control abarca la revisión de lo planificado mediante actividades que requieren un control, muy aparte de analizar el desarrollo de la empresa. Dentro de las herramientas medición se encuentran el seguimiento, evaluación y mejora continua.

Los resultados obtenidos no coinciden con el aporte del autor, debido a que los aspectos que representan características como, en Gechisa los jefes realizan un constante seguimiento a las labores de los trabajadores, muestra un 45% de los encuestados con escala casi siempre; este aspecto se aplica en un nivel bajo. Por dicho motivo, resulta conveniente tomar en cuenta técnicas que permitan realizar un monitoreo a los colaboradores de la organización.

De otra parte, con respecto a la dimensión, conocimiento de la política de evaluación de la empresa respecto al desempeño laboral de los trabajadores, 55% manifestó con escala casi siempre, y concerniente a si la empresa promueve la mejora continua en el servicio al cliente, los encuestados respondieron 55% con escala casi siempre; dichos resultados reflejan un panorama de aplicación de control en un nivel intermedio. Ante tal situación, conviene considerar estrategias específicas que contribuyan a fortalecer el desarrollo actual.

Dichos resultados, no concuerdan con el aporte de Beltrán (2017) quien menciona que las *metas* deben tener seleccionados a los responsables del cumplimiento a nivel de la empresa. El mismo autor sostiene que la evaluación, es el juicio o la apreciación sobre la calidad o valor de cierta situación. De acuerdo a Chiavenato (2013) menciona que la mejora continua, es el esfuerzo para ejecutar mejoras en cada departamento de la compañía y a lo que se otorga a los consumidores.

Con el propósito de cumplir este objetivo, de igual manera se aplicó una guía de entrevista, donde se percibe que los indicadores tales como, seguimiento y evaluación no se ejecutan adecuadamente, ya que solo la asistente de gerencia realiza la mayor parte de las funciones en este aspecto. Ante dicha situación, es conveniente tomar medidas en aras de medir el desempeño del personal. Por otro lado, referente al indicador mejora continua, se desarrolla de manera positiva, ya que la empresa se esfuerza por cumplir con todas las normativas internas y políticas a favor del usuario.

Dichos resultados, no coinciden con los aportes de Chávez & Quezada (2017) quienes en su trabajo de investigación *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. concluyeron que los clientes del sector califican de la mejor manera a las organizaciones en aspectos de tangibilidad, sin embargo, se distancian mucho más de sus expectativas en lo referido a capacidad de respuesta empatía. Los clientes del sector transporte terrestre esperan que dichas empresas presten atención a sus intereses. Así mismo, no perciben que la organización así lo haga. Los clientes del sector transporte terrestre interprovincial perciben que las organizaciones cuentan con flotas en estado óptimo, lo que se vincula con sus expectativas.

En base a la discusión del cuarto objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los indicadores, seguimiento y evaluación no se desarrollan de manera adecuada. Ante dicho panorama, resulta conveniente tomar en cuenta estrategias que permitan mejorar dichas falencias y conseguir medir de manera precisa el desempeño laboral de todos los integrantes del equipo. De otra parte, concerniente a la mejora continua se percibe que se encuentra en un nivel favorable, sin embargo, es pertinente continuar puliendo las estrategias actuales.

Con respecto al quinto objetivo, el cual hace mención a reconocer la confiabilidad para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021. Ventura (2016) sostiene que la confiabilidad viene a ser la probabilidad de que un equipo opere sin errores por un determinado lapso de tiempo, en condiciones óptimas. Dentro de las herramientas que contribuirán a medir dicha dimensión se ubican la integridad, compromiso y servicio eficiente.

Los resultados obtenidos concuerdan con el aporte del autor, debido a que las características tales como, el cliente considera que Gechisa brinda integridad en su servicio, muestra un 55% de los encuestados con escala casi siempre, en lo referente a si la empresa demuestra su compromiso para atender de mejor forma al cliente, 65% manifestó con escala casi siempre. Dichos resultados demuestran que los aspectos analizados se encuentran en un nivel correcto, sin embargo, conviene considerar estrategias adecuadas que contribuyan a fortalecer las ejecutadas actualmente y se obtengan mayores resultados.

De otra parte, con respecto a la dimensión, si el cliente considera que el servicio brindado por la empresa puede ser calificado de eficiente, los encuestados respondieron 40% con escala casi siempre; dicho resultado significa que el aspecto estudiado se encuentra en un nivel bajo. Ante esto, es fundamental implantar técnicas que permitan mejorar el servicio que se otorga al cliente y por ende no corra el riesgo de reducir la cartera de clientes.

Dicho resultado, contradice los aportes de Evans & William (2018) quienes mencionan que es un valor único de todas las personas involucradas, donde se les permite actuar vinculados a sus valores y acorde a los principios definidos en la cultura de la empresa. Vale decir, la integridad en el trabajo es el conjunto de valores tales como el respeto y la honestidad. El mismo autor afirma que el indicador compromiso tiene que ver con una vinculación que abarca una conducta o una actitud, siendo fundamental que dicha relación encamine a una conducta en un singular contexto de actuación. Con respecto al servicio eficiente, Chiavenato (2013) menciona que forma parte del conjunto de estrategias que una organización crea para lograr satisfacer, de la mejor manera, en comparación de sus competidores, expectativas, las necesidades y el de los clientes.

Con el propósito de cumplir este objetivo, de igual manera se aplicó una guía de entrevista al administrador y gerente de la empresa, donde se percibe que los indicadores tales como, integridad y compromiso se desarrollan de manera adecuada, sin embargo, conviene continuar fortaleciendo las técnicas actuales, en aras de obtener mayores resultados favorables. Por el contrario, en lo que respecta al indicador, servicio al cliente, se encuentra en un nivel bajo, debido a que los trabajadores presentan problemas personales y no se cuenta con un encargado

especializado que pueda contribuir a solucionar dichos inconvenientes. Ante tal panorama, es pertinente tomar medidas que permitan mejorar dicho aspecto y de esa manera poder otorgar un servicio de calidad al cliente.

Dichos resultados, no coinciden con el aporte de Larrañaga (2017) quien en su trabajo de investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en SEDAPAL – Comas 2016*, concluyó, que la gestión administrativa se vincula de manera directa con la calidad de servicio en la empresa. De acuerdo al análisis estadístico de rho de Spearman de 0,764, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,02. De igual manera la gestión administrativa se vincula de manera directa con la eficiencia del servicio en la organización, de acuerdo al análisis estadístico de rho de Spearman de 0,473, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.

En base a la discusión del quinto objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los indicadores integridad y compromiso de desarrollan favorablemente, sin embargo, con respecto al indicador servicio al cliente presenta deficiencias. Ante tal panorama, resulta conveniente considerar estrategias adecuadas para fortalecer dicho aspecto.

Con respecto al sexto objetivo, el cual hace mención a evaluar la responsabilidad para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021. Ventura (2016) menciona que la responsabilidad es el valor con el que cuentan las personas al momento de actuar con respeto y sinceridad, en un momento determinado. Dentro de los indicadores, se ubican la respuesta inmediata y tiempo de espera.

Los resultados obtenidos concuerdan con el aporte del autor, debido a que las características tales como, cuando requiere alguna respuesta de la empresa, esta se brinda siempre de manera inmediata, muestra un 50% de los encuestados con escala casi siempre. Esto queda demostrado que el aspecto estudiado alcanza un nivel equilibrado; ante ello, resulta pertinente tomar en cuenta medidas que contribuyan a brindar respuestas óptimas.

De otra parte, en lo referente al tiempo habitual de espera para recibir el servicio de Gechisa es razonable, 35% manifestó con escala casi siempre; dichos resultados corroboran que existe deficiencia en el aspecto analizado. Ante tal

situación, resulta conveniente, implantar técnicas que permitan brindar un servicio al cliente eficiente.

Dicho resultado no coincide con el aporte de Beltrán (2017) quien sostiene que el otorgar una *respuesta inmediata* y cultivar relaciones estables con los consumidores. El mismo autor comenta que el indicador tiempo de espera, es un aspecto vital ya que depende del tiempo en la cual el cliente esperó para poder volver a comprar en otra ocasión.

Con el propósito de cumplir este objetivo, de igual manera se aplicó una guía de entrevista al administrador y gerente de la empresa, donde se percibe que los indicadores tales como respuesta inmediata y tiempo de respuesta, se aplican de manera favorable, sin embargo, conviene mejorar en los tiempos de entrega de vuelto ante el pago del servicio con billetes de 100 soles. Para ello, se deben aplicar técnicas que permitan reducir el tiempo de espera en este aspecto.

Dichos resultados no coinciden con el aporte de Rojas (2015) quien en su trabajo de investigación *Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*, pudo concluir que el modelo consigue explicar en gran magnitud la varianza del aspecto Satisfacción, es propósito del investigador profundizar factores que sean considerados sobresalientes para fortalecer el modelo establecido. Dichos aspectos podrían ser el Factor Web que fue considerado al principio y removido de esta investigación, posteriormente a la carencia de respuestas, se llega a pensar que podría ser un aspecto vital para todos aquellos que solicitan un rápido servicio por la web.

En base a la discusión del sexto objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que el indicador respuesta inmediata se desarrolla de manera equilibrada, sin embargo, el tiempo de espera es prolongado. Es vital tomar medidas a la brevedad para mejorar este aspecto y otorgar satisfacción a los clientes.

Con respecto al séptimo objetivo, el cual hace mención a reconocer la empatía para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021.

Evans & William (2018) sostienen que la empatía es una manera de comprender lo que pasa por la mente del resto, siendo para él una capacidad meta significativa. Dentro de las herramientas que permitirán medir la ejecución se encuentran la satisfacción al usuario, atención oportuna y comprensión al cliente.

Los resultados obtenidos concuerdan con el aporte del autor, debido a que las características tales como, el cliente considera que Gechisa se esfuerza por satisfacer a sus clientes, muestra un 50% de los encuestados con escala siempre, demuestra que el aspecto analizado se encuentra en un nivel intermedio. Por dicha razón, resulta conveniente considerar estrategias que permitan otorgar una satisfacción plena al consumidor.

De otra parte, en lo referente si el cliente se siente bastante satisfecho con el servicio de la empresa, 70% manifestó con escala casi siempre, el servicio de transporte que realiza la empresa es satisfactorio en cuanto a tiempo de llegada al punto de destino, 55% de los encuestados manifestó con escala casi siempre, y por último, referente a si el cliente siente que la empresa se preocupa por conocer y satisfacer sus necesidades de servicio, 55% de los encuestados manifestó con escala siempre; dichos aspectos analizados demuestran que el nivel de aplicación se encuentran en un nivel favorable, sin embargo, es pertinente continuar puliendo las actuales estrategias, en aras de conseguir mayores resultados.

Dichos resultados coinciden con el aporte de Ventura (2016) quien afirma que la satisfacción al usuario es verse cumplidos los anhelos del usuario; de igual manera la satisfacción es una definición psicológica, que fundamentalmente abarca el sentimiento de placer y bienestar por obtener lo que se anhela y espera de un producto o servicio. El mismo autor afirma que la atención oportuna es clave, ya que ello se puede reflejar en la imagen de la empresa y por ende los clientes puedan recomendar a otros a la compra del producto. De igual manera con respecto al indicador comprensión al cliente, el autor menciona que se debe respetar las personalidades de los clientes y en base a ello continuar con el servicio. Adaptarse a cualquier situación presentada, siempre cultivando la paciencia y por ende comprensión al consumidor.

Con el propósito de cumplir este objetivo, de igual manera se aplicó una guía de entrevista al administrador y gerente de la empresa, donde se percibe que

el indicador satisfacción al usuario, se aplica de manera correcta, ya que se respetan las normativas de la empresa en lo que respecta a atender las necesidades del cliente, y se toman en cuenta los distintos protocolos de seguridad, con el propósito de lograr la satisfacción del cliente.

Dicho resultado concuerda con el aporte de Heredia (2015) en su trabajo de investigación *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes*, en el cual tuvo como conclusiones que el incremento de interés por los modelos de conducta de los usuarios en diversas áreas dan a conocer que lo principal son los usuarios.; se comprende el comportamiento de los usuarios, los motivos que los conducen a seleccionar cierto modo de transporte, qué les agrada y que no, que sentimientos o emociones les producen; vale decir, que los modelos de transporte.

En base a la discusión del séptimo objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que la satisfacción al usuario se ejecuta de manera correcta, sin embargo, es pertinente continuar puliendo las estrategias actuales en aras de obtener mayores resultados.

En lo que respecta al objetivo general sobre, determinar la aplicación del proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa Piura, 2021. Para el análisis se toman en cuenta aportes sobre la variable independiente y dependiente. *Proceso administrativo*: Según Hurtado (2008) el proceso consiste en cumplir las actividades de planeación, organización, dirección y control con el fin de alcanzar y determinar los objetivos planteados utilizando a los seres humanos y otros recursos dentro de la organización. Si los administradores y gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que se alcancen las metas dentro de la organización; por lo tanto, que el desempeño de los gerentes y administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo.

. Con respecto a la variable dependiente, se toma en cuenta a Parasuraman et al. (1988) quienes determinan a la calidad de servicio como la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel de servicio

recibido, se plantea cinco dimensiones que reflejan las características que los clientes tienen en cuenta cuando evalúan la experiencia del servicio.

Al analizar las distintas dimensiones del proceso administrativo y la calidad de servicio de la empresa Gechisa, se puede apreciar que las competencias relacionadas a tipo de planeación alcanzan un promedio de 55% con escala casi siempre, tipo de dirección con 50% escala casi siempre, tipo de organización con 40% escala casi siempre, tipo de control con 50% escala siempre, confiabilidad para orientar la calidad de servicio con 55% escala casi siempre y responsabilidad con 40% escala casi siempre.

VI. CONCLUSIONES

1. Se percibe que la planeación, de manera específica en la aplicación de la misión y visión y planes de acción de la empresa se encuentran en un nivel correcto; sin embargo, es importante fortalecer los objetivos de la empresa, debido a que solo se centra en los directivos y no se toman en cuenta los aportes de todos los colaboradores.
2. Los aspectos relacionados con la organización, se observa que el manual de procesos y trabajo en equipo se desarrollan adecuadamente, sin embargo, concerniente a estructura organizacional, se encuentra en un nivel bajo; esto en consecuencia no permite solucionar problemas de la empresa de manera eficiente y eficaz.
3. Los resultados con respecto a la dirección, se aprecia que la capacitación y liderazgo, se desarrollan correctamente, sin embargo, en lo que respecta a motivación es pertinente fortalecer las acciones que permitan estimular al personal y de esa manera sientan el interés sincero de efectuar correctamente las labores.
4. En lo referente a los resultados conseguidos, se percibe que las actividades de seguimiento y evaluación no se desarrollan de manera adecuada. De otra parte, concerniente a la mejora continua se percibe que se encuentra en un nivel favorable, sin embargo, es pertinente seguir mejorando los actuales resultados.
5. Se percibe que, en lo relacionado a la confiabilidad, los aspectos como integridad y compromiso se desarrollan favorablemente, sin embargo, con respecto al servicio al cliente se presentan deficiencias. Ante tal panorama, resulta conveniente considerar estrategias adecuadas para fortalecer dicho aspecto.
6. Los aspectos relacionados con la responsabilidad, vale decir, la respuesta inmediata se desarrolla de manera equilibrada, sin embargo, el tiempo de espera es prolongado y tarda mucho en ser procesado. En tal situación, es vital tomar medidas a la brevedad para mejorar este aspecto y otorgar satisfacción a los clientes.

7. Concerniente a la empatía, en los resultados conseguidos, se percibe que la satisfacción al usuario se ejecuta de manera correcta y por ende los clientes se sienten motivados a adquirir los productos que ofrece la empresa. Cabe mencionar, que es pertinente continuar puliendo las estrategias actuales en aras de obtener mayores resultados.
8. La aplicación del proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de la empresa Gechisa se aplica en un nivel medio, existiendo debilidades sobre todo en cuanto a la organización y control en la empresa GECHISA, que es necesario superar a efecto de mejorar los resultados referidos a servicio al cliente y tiempo de espera, principalmente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda establecer los objetivos de la empresa tomando en cuenta la lluvia de ideas de los integrantes de la empresa. Para ello, el gerente debe mostrar humildad y escuchar los diversos aportes y en base a ello elegir las mejores alternativas. En consecuencia, esto puede permitir seleccionar objetivos específicos que vayan acorde a las necesidades de la organización.
2. Organizar las diferentes funciones y cargos y en base a ello establecer una estructura organizacional, que permita integrar las áreas actuales. Así mismo, analizar la creación de áreas importantes como Marketing y Recursos Humanos. Esto puede contribuir a fortalecer el desempeño laboral y mejorar el nivel de atención al cliente.
3. Efectuar talleres de motivación que contribuyan a estimular al personal a desarrollar su trabajo de manera eficiente y eficaz. Para ello, es importante establecer un cronograma, en la cual se especifiquen las fechas de los talleres. Así mismo, elegir a un supervisor dentro del equipo, que se encargue de observar y hacer reportes para detectar falencias o logros.
4. Seleccionar dentro de la empresa un integrante y evaluar aptitudes, así como actitudes, para que pueda desempeñar el cargo de auditor. Dicho colaborador, debe realizar seguimiento y evaluación en aras de medir los resultados y de acuerdo a ello tomar decisiones de mejora.
5. Fortalecer el servicio de atención al cliente mediante capacitaciones con temas específicos a los colaboradores. Sumado a ello, monitorear la aplicación de la capacitación de forma diaria; sin embargo, de continuar las falencias, brindar oportunidades de retroalimentación.
6. Establecer un sistema mediante un software dinámico e integrar con todas las áreas, con el propósito de que el tiempo de espera a las peticiones de los clientes, no tarde demasiado. Para ello, resulta indispensable contratar un experto en informática que se encargue de instalar dicho programa.
7. Es pertinente continuar puliendo las estrategias actuales de satisfacción al cliente en aras de fortalecer la decisión de compra de los clientes y estos al mismo tiempo recomienden a otros a obtener los productos. En

consecuencia, la empresa logre mayor reconocimiento en el mercado y se pueda incrementar la cartera de clientes actual.

8. Se recomienda aplicar el proceso productivo de servicios con la planeación, organización, dirección y control adecuados. Esto en consecuencia puede orientar la calidad del servicio tanto a corto como a largo plazo. Para ello, resulta fundamental que el administrador y gerente mantengan comunicación abierta con su equipo de trabajo, motiven de manera constante a los colaboradores empleando herramientas precisas y en base a ello se pueda conseguir el éxito de la empresa.

REFERENCIAS

- Argote, L. (2013). Auditoría interna y la gestión en las empresas constructoras de Lima Metropolitana, año 2011. Recuperado de:
http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/674/argote_l.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Alamo, J. e. (2010). Planteamiento de los instrumentos formales de la capacidad directiva para orientar la gestión empresarial en la empresa de transportes “EL DORADO SAC” Piura, abril – diciembre del 2010. Piura.
- Atarama, P. A., Gutiérrez, R. D., & Vargas, R. J. (2010). Diagnóstico y propuesta de un plan estratégico para orientar la gestión de la Empresa Iberoamericana de Transportes S.R.L. en la ciudad de Piura - 2010. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Piura, Piura, Perú: Universidad César Vallejo - Piura: Perú.
- Blandez, M. (2016). Proceso Administrativo. Editorial Digital UNID.
- Bletrán, A. (2017). Los objetivos y las tareas de la investigación, su relación con la estructura de la tesis. Recuperado de:
[https://www.monografias.com/trabajos43/objetivos-de-investigacion/objetivos-de-investigacion2.shtml#:~:text=Seg%C3%BAn%20%C3%81lvarez%2C%20C%20\(1997\),en%20el%20Proceso%20de%20Investigaci%C3%B3n](https://www.monografias.com/trabajos43/objetivos-de-investigacion/objetivos-de-investigacion2.shtml#:~:text=Seg%C3%BAn%20%C3%81lvarez%2C%20C%20(1997),en%20el%20Proceso%20de%20Investigaci%C3%B3n)
- Chiavenato I. (2013). Comportamiento Organizacional. D.F., México. McGRAWHILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V. (2da ed.).El Comercio (2017). Gerentes de administración y finanzas tienen las mejores remuneraciones.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/gerentes-administracion-finanzas-mejores-remuneraciones-pais-noticia-459898-noticia/?ref=ecr>
- Chávez, C., & Quezada, R. (2017). Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9587>

- Escobar, P. (2014). Análisis del transporte Federal de pasajeros en México durante el periodo 1988-2011. Universidad autónoma de México. [https://repositorio.unam.mx/contenidos/analisis-del-transporte-federal-de-pasajeros-en-mexico-durante-el-periodo-1988-2011-elaboracion-de-una-propuesta-basa-408289?c=J98nj8&d=true&q=*.*\)&i=2&v=1&t=search_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/analisis-del-transporte-federal-de-pasajeros-en-mexico-durante-el-periodo-1988-2011-elaboracion-de-una-propuesta-basa-408289?c=J98nj8&d=true&q=*.*)&i=2&v=1&t=search_0&as=0)
- Evans, J., & Lindsay, W. (2005). Fundamentos de la calidad. Retrieved from https://issuu.com/cengagelatam/docs/administraci__n_para_la_calidad_y_l
- Hans (s/n). <http://es.globallawpress.org/wp-content/uploads/Book2Chapt2ESP.pdf>
- Heredia, J. (2015). Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes. Universidad Nacional de Colombia. Retrieved from <http://www.bdigital.unal.edu.co/50005/>
- Larrañaga, K. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. Universidad Cesar Vallejo
- Mendoza, M. (2019). La tecnología se enfoca en la eficiencia. *Lideres Ecuador*.
- Marco, J. (20 de 01 de 2016). *Imf Business*. <https://blogs.imfformacion.com/blog/logistica/proceso-de-compra/objetivos-funcion-compraen-la-organizacion/>
- Mejías, Godoy y Piña (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>
- Peña, C. (2014). Lineamientos Administrativos para la empresa SERTRAN MI CAUTIVO E.I.R.L El Alto, Talara-Año 2014. Piura.
- Riquelme, M. (19 de 03 de 2019). *WEB Y EMPRESAS*. <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Rojas, J. (2015). Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado. Universidad de Chile.

<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>

Varó, J. (2012). Gestión Administrativa Empresarial. México: Club Universitario.

Ventura, B. (2016). Gerencia de la gerencia. Madrid - España: Edit: Copirin.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Proceso administrativo	Según Hurtado, L. (2008) "El proceso consiste en cumplir las actividades de planeación, organización, dirección y control con el fin de alcanzar y determinar los objetivos planteados utilizando a los seres humanos y otros recursos dentro de la organización. Si los administradores y gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más	La variable procesos administrativos se ha operacionalizado con las dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Serán evaluadas mediante una encuesta.	Planeación	Objetivos	Ordinal
				Misión y visión	
				Planes de acción	
			Organización	Estructura organizacional	Ordinal
				Manual de procesos	
				Trabajo en equipo	
			Dirección	Capacitación	Ordinal
				Liderazgo	
				Motivación	
			Control	Seguimiento	Ordinal
Evaluación					
Mejora continua					

	probable que se alcancen las metas dentro de la organización; por lo tanto, que el desempeño de los gerentes y administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo” (p.47)				
Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) Determinan a la calidad de servicio como la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel de servicio recibido, se plantea cinco dimensiones que reflejan las características que los clientes tienen en cuenta cuando evalúan la experiencia del servicio.	La Calidad de servicio se ha operacionalizado con las dimensiones: Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles. Serán evaluadas mediante una encuesta.	Confiabilidad	Integridad	Ordinal
				Compromiso	
				Servicio eficiente	
			Responsabilidad	Respuesta inmediata	Ordinal
				Tiempo de espera	
			Empatía	Satisfacción al usuario	Ordinal
Atención oportuna					
Comprensión al cliente					

Anexo 02: Matriz de consistencia

Tema	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Metodología
Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021	Problema general	Objetivo general	-Diseño de Investigación: No experimental, transeccional, descriptivo -Tipo de Investigación: Aplicada -Enfoque: mixto -Población: 49 trabajadores y desconocida en el caso de los clientes -Muestra: 49 trabajadores, 196 clientes -Técnica: Encuesta, entrevista
	¿Cómo se aplica el proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?	Determinar la aplicación del proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021	
	Problemas específicos	Objetivos específicos	
	¿Qué tipo de planeación se ejecuta para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?	Identificar el tipo de planeación para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021	
	¿Qué tipo organización se ejecuta para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?	Definir el tipo organización para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021	
¿Qué tipo de dirección se ejecuta para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?	Establecer el tipo de dirección para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021		

	<p>¿Qué tipo de control que se ejecuta permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?</p> <p>¿De qué manera la confiabilidad permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?</p> <p>¿De qué manera la responsabilidad permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?</p> <p>¿De qué manera la empatía permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021?</p>	<p>Establecer el tipo de control que permite orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021</p> <p>Reconocer la confiabilidad para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021</p> <p>Evaluar la responsabilidad para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021,</p> <p>Reconocer la empatía para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021</p>	<p>-Instrumento: Cuestionario, guía de entrevista</p> <p>-Método de análisis: SPSS v.26 Excel.</p>
--	---	--	--

Elaboración propia

Anexo 03: Instrumentos

Cuestionario a los trabajadores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buen día señor (a), soy estudiante del Taller de Elaboración de Tesis de la Universidad César Vallejo y estoy realizando una investigación titulada *Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021*, es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de antemano por su tiempo.

Totalmente de acuerdo (TA): 5 De acuerdo (A): 4 Indeciso (3): 1

En desacuerdo (ED): 2 Totalmente en desacuerdo (TD): 1

		TA 5	A 4	I 3	ED 2	TD 1
	VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO					
	PLANEACIÓN					
1	Ud. conoce los objetivos estratégicos de la empresa					
2	La empresa cumple a cabalidad con su misión					
3	La visión de GECHISA se orienta a la calidad del servicio					
4	GECHISA aplica planes de acción para mejorar la calidad del servicio					
	ORGANIZACIÓN					
5	GECHISA cuenta con áreas y puestos de trabajo bien definidos					
6	GECHISA dispone de un manual de procesos que guía la realización de su trabajo					
7	En la empresa se promueve el trabajo en equipo					
	DIRECCIÓN					
8	Los trabajadores son capacitados periódicamente para el mejor desempeño de sus labores					

		TA 5	A 4	I 3	ED 2	TD 1
9	En la empresa se aplica un efectivo liderazgo por parte de los jefes					
10	Usted siente que la empresa se esfuerza por motivar a sus trabajadores					
	CONTROL					
11	En GECHISA los jefes realizan un constante seguimiento a las labores de los trabajadores					
12	Usted conoce la política de evaluación de GECHISA respecto al desempeño laboral de los trabajadores					
13	En la empresa se promueve la mejora continua en el servicio al cliente					

Edad: _____

Género: Masculino Femenino

Cargo: _____ Grado de Instrucción: _____

Cuestionario a Usuarios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buen día señor (a), soy estudiante del Taller de Elaboración de Tesis de la Universidad César Vallejo y estoy realizando una investigación titulada *Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021*, es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de antemano por su tiempo.

Totalmente de acuerdo (TA): 5 De acuerdo (A): 4 Indeciso (I): 3

En desacuerdo (ED): 2 Totalmente en desacuerdo (TD): 1

		TA 5	A 4	I 3	ED 2	TD 1
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO					
	CONFIABILIDAD					
1	Usted considera que GECHISA brinda integridad en su servicio					
2	GECHISA demuestra su compromiso para atender de mejor forma al cliente					
3	Usted considera que el servicio brindado por GECHISA puede ser calificado de eficiente					
	RESPONSABILIDAD					
4	Cuando requiere alguna respuesta de la empresa, esta se brinda siempre de manera inmediata					
5	El tiempo habitual de espera para recibir el servicio de GECHISA es razonable (antes de partir el bus)					
	EMPATÍA					
6	Usted considera que GECHISA se esfuerza por satisfacer a sus clientes					
7	Usted se siente bastante satisfecho con el servicio de GECHISA					
8	El servicio de transporte que realiza GECHISA es satisfactorio en cuanto al tiempo de llegada al punto de destino					

		TA 5	A 4	I 3	ED 2	TD 1
9	Usted siente que GECHISA se preocupa por conocer y satisfacer sus necesidades de servicio					

Edad: _____

Género: Masculino Femenino

Grado de Instrucción: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA

APLICADO A:

FECHA:

PROCESO ADMINISTRATIVO

1. ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de GECHISA que se orientan a la calidad del servicio? Explique
2. ¿De qué manera la misión y visión de la empresa se cumplen en la actualidad?
3. ¿Cuentan con planes de acción para mejorar la calidad de servicio al cliente?
4. ¿Cree usted que la estructura organizacional de GECHISA contribuye a desarrollar de mejor forma los procedimientos administrativos de la empresa?
5. ¿Cuenta la empresa con un manual de procesos? ¿Por qué? ¿Cuál es su aplicación en la práctica?
6. ¿La empresa promueve el trabajo en equipo? ¿De qué manera?
7. ¿Cuentan con un plan de capacitación a los trabajadores? ¿Cada qué tiempo se les capacita para la mejor realización de sus tareas?
8. ¿Qué tipo de liderazgo existe en la empresa? ¿Qué opina al respecto?
9. ¿Qué acciones para motivar al personal se realizan en GECHISA?
10. ¿De qué manera se lleva a cabo el seguimiento a las labores de los trabajadores?
11. ¿Existe algún procedimiento de evaluación del personal? ¿cómo se lleva a cabo?
12. ¿GECHISA se orienta hacia la mejora continua del servicio? ¿Cómo lo hace?

CALIDAD DE SERVICIO

13. ¿Cree usted que el personal tiene el suficiente compromiso con la calidad de servicio al cliente? ¿Por qué?
14. ¿Considera que el personal de GECHISA brinda un eficiente servicio al cliente? ¿En qué puede mejorarse ello?
15. ¿Cree usted que los clientes de la empresa experimentan elevada satisfacción con el servicio que brinda GECHISA? ¿Por qué?
16. ¿El tiempo de espera del cliente para recibir el servicio es el más óptimo? ¿Cómo se puede mejorar?
17. ¿De qué manera GECHISA trata de conocer y entender mejor las necesidades del cliente?

PROCESO ADMINISTRATIVO

1. ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de GECHISA que se orientan a la calidad del servicio? Explique

. Gechisa es una de las empresas más fuertes de la región, agrupando más de 30 socios, siendo propietarios de terminales y más de un centenar de buses, y en conjunto se viene trazando muchos objetivos, plantearon también reinversiones, dieron nacimiento a una nueva inversión que es la Estación de Servicios y Gasocentro Gechisa.

-De todo ello lo primordial en la empresa es la calidad en el servicio eficiente al cliente, que está dentro del cumplimiento de la normatividad. En conjunto se lleva principalmente el orden y la comodidad deseada por nuestros usuarios y tenemos el compromiso permanente de ser mejores cada día. Se establece la responsabilidad ineludible como lo son los clientes, proveedores, accionistas trabajadores. Los objetivos específicos los labora el gerente de la empresa.

2. ¿De qué manera la misión y visión de la empresa se cumplen en la actualidad?

La Visión; El ser una empresa eficiente, rentable y competitiva de la región, con servicio de calidad al alcance de todos los usuarios

La Misión, es brindar servicio oportuno, competitivos sustentados en al seguridad, calidad, rentabilidad y motivación a nuestros clientes para que se sientan confiables al elegirnos como primera opción.

3. ¿Cuentan con planes de acción para mejorar la calidad de servicio al cliente?

-Normas de seguridad de salud ocupacional.

-Capacitación constante al personal, para poder brindar un mejor trato al usuario y con el mismo personal.

-Implementar oficinas con el servicio de envíos y recepción de carga y encomiendas.

4. ¿Cree usted que la estructura organizacional de GECHISA contribuye a desarrollar de mejor forma los procedimientos administrativos de la empresa?

Como toda empresa cuenta con una Junta General, Directorio. Gechisa como empresa carece de la implementación de áreas como son Marketing, RRHH, Logística para lograr una buena organización y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa.

5. ¿Cuenta la empresa con un manual de procesos? ¿Por qué? ¿Cuál es su aplicación en la práctica?

La empresa Gechisa cuenta con un manual de procesos. Gechisa cuenta con una directiva interna y se establece el procedimiento. El proceso de desarrollar estrategias con el objetivo de poner el nombre de la Empresa, los beneficios que son relevantes para el consumidor.

6. ¿La empresa promueve el trabajo en equipo? ¿De qué manera?

La empresa Gechisa si promueve el trabajo en equipo entre el personal. En la empresa Gechisa se rota al personal en los distintos puestos de trabajo, y se llegue a capacitar de manera constante y eficiente. A los trabajadores se les capacita orientándolos al trabajo en equipo, sin discriminación, acoso, etc.

7. ¿Cuentan con un plan de capacitación a los trabajadores? ¿Cada qué tiempo se les capacita para la mejor realización de sus tareas?

La empresa Gechisa si cuenta con planes de capacitación.

-Seguridad y Salud ocupacional; que se le capacita 4 veces al año.

-Una persona encargada del manejo de equipos.

-Capacitación de primeros auxilios.

-Adicional a ello es la capacitación de hostilización sexual que se realiza una vez al año.

8. ¿Qué tipo de liderazgo existe en la empresa? ¿Qué opina al respecto?

Para el correcto funcionamiento se forma

-Comité de seguridad.

-Comité de hostilización, el mismo personal elige mediante votación a un representante.

La empresa les permite elegir en forma democrática a cada representante para el comité.

9. ¿Qué acciones para motivar al personal se realizan en GECHISA?

Las diferentes acciones se toman en cuenta para motivar al personal:

-Reconocimiento por la labor desempeñada en el mes con el rendimiento en su puesto. En fecha de cumpleaños se les felicita formalmente y se les obsequia una torta. Con el personal de boletería se le incentiva con un incentivo en soles por hacer cada vez la mejor labor. En fechas especiales como navidad se les entrega una canasta y la empresa les brinda una cena navideña.

10. ¿De qué manera se lleva a cabo el seguimiento a las labores de los trabajadores?

En la empresa Gechisa no hay un área específica de RRHH, que lleve el control y seguimiento de las labores de cada trabajador, Es la asistente de Gerencia la encargada de velar y llevar el control a cada trabajador dentro de la empresa.

11. ¿Existe algún procedimiento de evaluación del personal? ¿cómo se lleva a cabo?

La empresa no cuenta con el área respectiva, que realice la evaluación en la elección del personal y es el Gerente General el que evalúa al personal solo al momento del ingreso a la empresa.

12. ¿GECHISA se orienta hacia la mejora continua del servicio? ¿Cómo lo hace?

La empresa Gechisa si se orienta a la mejora continua del servicio, al hacer cumplir con la normatividad como empresa de Transportes, en la mejora del servicio, el ser más eficiente hacia el usuario. El usuario también es el que exige siempre puntualidad y un mejor servicio, de esta manera se busca una diferencia con la informalidad que existe hoy en día con los diferentes servicios que se vienen dando en el transporte.

CALIDAD DE SERVICIO

13. ¿Cree usted que el personal tiene el suficiente compromiso con la calidad de servicio al cliente? ¿Por qué?

Cada trabajador está capacitado para brindar el mejor servicio y dejar en alto la imagen y nombre de la empresa Gechisa, día a día se está logrando mejoras y tener un buen trato hacia el público en general. Se aconseja al trabajador si tiene problemas en casa no vincular con su labor diaria. El usuario tiene acceso al libro de reclamaciones en caso presente alguna queja y la empresa es la que toma conocimiento para dar solución inmediata y no llegar a problemas mayores. Al trabajador que cometa alguna falta se le hace saber por medio de un memorándum.

14. ¿Considera que el personal de GECHISA brinda un eficiente servicio al cliente? ¿En qué puede mejorarse ello?

Como en toda empresa se presentan algunos problemas con el trabajador, y en lo que se puede mejorar es que se cuente con una Asistente social, que permita una orientación, asesoramiento y atención personal.

15. ¿Cree usted que los clientes de la empresa experimentan elevada satisfacción con el servicio que brinda GECHISA? ¿Por qué?

Siempre el cliente espera más de un servicio, se tiene satisfacción de parte de clientes, pero elevada diría que se trata cada vez en tener un mayor compromiso.

Como empresa Gechisa ha venido creciendo, tanto económicamente, financieramente y con servicio en constante mejora de calidad.

16. ¿El tiempo de espera del cliente para recibir el servicio es el más óptimo?
¿Cómo se puede mejorar?

En la actualidad la empresa Gechisa se ha visto en la obligación de ir mejorando y adaptarse a una nueva realidad, se implementó con protocolos de seguridad y uno de ellos que beneficia al usuario es que el tiempo desde que el usuario ingresa a terminal y sube al bus sea mínimo. Se tiene una persona en boletería y en horas donde se tenga mayor cantidad de usuario se adiciona otra persona para la atención. Se evita la formación de cola y sobre todo al momento que el usuario cancela su pasaje se tenga el cambio para su vuelto respectivo. Muchas veces esa es la demora porque es el usuario quien para el pago de un pasaje cancela con billete de 100 soles.

17. ¿De qué manera GECHISA trata de conocer y entender mejor las necesidades del cliente?

Formalmente la empresa Gechisa no hace un estudio específico con el usuario y sus necesidades. Pero se realizan reuniones entre el Gerente y directorio esto se hace por medio de actas y se ejecuta en gerencia, para analizar situaciones, enfocando la calidad de seguridad al usuario; a los estudiantes, trabajadores, a gente del campo. Al llegar el usuario al terminal tiene que llenar una declaración jurada y hay una persona destinada a apoyar en el llenado de cierto documento que es un requisito dentro de los protocolos para subir al bus, También se tiene ahora a una persona encargada de tomar la temperatura, un trabajador se encarga de revisar que cada personal de boletería cuente con el suficiente sencillo para evitar demoras e indiferencias con el usuario. Esto generaría ganar más cliente y el compromiso en la transparencia y rapidez en el servicio.

Anexo 04: Validaciones del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


Cuestionario


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario aplicado a usuarios	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.




Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
 DNI : 02842237
 Especialidad : Administración
 E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

“ Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																			95		



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490 , Mgtr. en Administración N° ANR: A078552 , de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas , desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo .

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos :

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

Cuestionario para los trabajadores de la empresa GECHISA Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X


Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CVAD. 15719

Cuestionario Para los clientes de la empresa GECHISA	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 07 días del mes de mayo de 2021.


 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
 CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
 DNI : 03490490
 Especialidad : Administración
 E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe

“ Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																				100	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO** con DNI N° **45361468** Magister en **GESTION PUBLICA** N° ANR: **13374**, de profesión **LICENCIADA** **EN** **ADMINISTRACION** desempeñándome actualmente como **DTC** en **UCV PIURA**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:

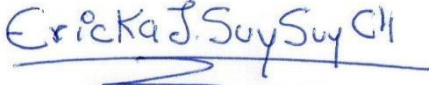

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESA GECHISA PIURA, 2021”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Gechisa, Piura 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Cuestionario dirigido a los clientes de empresa Gechisa, Piura 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 28 días del mes de abril del Dos mil veintiuno.

Erica J. Suysui Ch



Mgtr. : Erica Julissa Suysui Chambergo
DNI : 45361468
Especialidad : Licenciada en Administración
E-mail : esuysusyc@ucvvirtual.edu.pe

“ Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																80					

	tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación														80					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores														80					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación														80					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 28 de Abril del 2021.

Ericka J. Suysuy Ch

~~Mg. Suysuy Chambergo, Ericka~~
CLAD - 13374

Mgtr.: Ericka Julissa Suysuy Chambergo
DNI: 45361468
Teléfono: 990073448
E-mail: esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 06: Formatos de confiabilidad

CONFIABILIDAD

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Irene Katherine Garcia Espinoza
1.2. TÍTULO DE TESIS	:	Propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Proceso Administrativo
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :		KR-20 kuder Richardson ()
		Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	18/05/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra piloto de 25 trabajadores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	92,4 %
---	---------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Estudiante: Irene Katherine Garcia Espinoza
DNI : 03901428



Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra
COESPE 502

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	: Irene Katherine Garcia Espinoza
1.2. TÍTULO DE TESIS	: Propuesta de mejora del proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario: Calidad de servicio
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 kuder Richardson ()
	: Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 18/05/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	: Muestra piloto de 25 clientes

II. CONFIABILIDAD

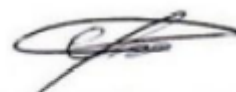
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	90,4 %
------------------------------------	------------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Estudiante: Irene Katherine Garcia Espinoza
DNI : 03901428



Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra
COESPE 502

Confiabilidad.

La confiabilidad de los cuestionarios fueron evaluados mediante el método de Alfa de Cronbach, en una muestra piloto de 25 trabajadores y 25 clientes; utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, obteniéndose como resultado una confiabilidad alta del 92,4% con respecto a 13 preguntas del cuestionario de la variable: Proceso administrativo y una confiabilidad también alta del 90,4% para la variable: Calidad de servicio con respecto a 09 preguntas, indicando de esta manera que ambos cuestionarios son confiables y están preparados para recoger la información (Anexo N°...)

Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento de la variable: Proceso administrativo

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	44,6400	83,740	,490	,925
P02	44,6800	79,560	,749	,915
P03	44,3600	80,157	,750	,915
P04	44,5200	78,093	,791	,913
P05	44,8400	79,640	,656	,919
P06	44,3200	87,143	,500	,924
P07	44,5200	77,927	,835	,912
P08	44,4000	81,083	,624	,920
P09	44,4800	83,093	,638	,919
P10	44,9200	77,243	,737	,916
P11	44,4400	82,007	,589	,921
P12	44,8800	82,777	,623	,920
P13	44,3600	81,407	,710	,917

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
13	0,924

Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento de la variable: Calidad de servicio

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	31,8400	21,223	,743	,889
P02	31,7200	22,293	,673	,894
P03	31,8800	22,610	,563	,902
P04	32,1600	19,640	,794	,885
P05	32,1600	20,307	,703	,893
P06	31,3600	22,823	,734	,892
P07	31,9200	23,077	,662	,896
P08	31,8800	21,777	,760	,888
P09	31,4800	22,343	,562	,902

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
09	0,904



GRUPO EMPRESARIAL DEL CHIRA S.A. SULLANA - PIURA

Av. Panamericana N°1019 - 1021 Lote 2 - Mz 1080 Urb. Santa Rosa - Sullana
Telf: 509009 / Cel:982069520
R.U.C. 20441802863

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Sullana, 16 de Marzo de 2021.

SEÑORES:

ESCUELA DE ADMINISTRACION UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE PIURA

Presente.-

Por la presente, autorizamos a la estudiante **GARCIA ESPINOZA IRENE KATHERINE**, identificado con DNI 03901428, para que realice la investigación sobre **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORIENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESA GECHISA PIURA, 2021**. Para lo cual oportunamente le brindaremos la información que sea requerida.

Agradecemos su interés en nuestra organización y estamos seguros será una oportunidad de estrechar lazo inter institucionales.

Atentamente;


GRUPO EMPRESARIAL DEL CHIRA S.A.
Carlo Mario Sanchez Chunga
DNI 43968759
GERENTE GENERAL

ANEXO 08: Fórmula para cálculo de la muestra de clientes

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

n: Número de elementos de la muestra

α : Nivel de significación.

Z_{α} : Puntuación correspondiente al nivel de significación.

p: % estimado (proporción de la población)

q: 100- p

e: error permitido

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,07)^2}$$

$$n = 196$$