



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una
empresa de transportes de Sullana, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Morales Huiman, Yanet (orcid.org/0000-0001-6264-992X)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000.0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mis profesores durante toda mi carrera porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables, operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimiento.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Forma de percibir de los empleados por los factores vinculados al enfoque al consumidor	16
Tabla 2	Forma de percibir de los empleados por los factores vinculados al desarrollo de fortalecimiento de la calidad	18
Tabla 3	Grado de gestión de la calidad en la organización de transportes	21
Tabla 4	Forma de percibir de los empleados por los factores vinculados a la administración de los recursos	22
Tabla 5	Forma de percibir de los trabajadores por los factores vinculados a la ejecución de la producción de servicios	24
Tabla 6	Grado de desarrollo de los sistemas operativos en la organización de transportes	25

Resumen

La presente investigación titulada *Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana, 2020*, tuvo como objetivo general fue evaluar la manera en que la gestión de calidad puede orientar los procesos operativos en una empresa de transportes y servicios de Sullana en el 2020. Para su desarrollo, se realizó una investigación no experimental, transversal, descriptiva, en la cual se aplicó la técnica de recolección de datos: encuesta. Los resultados demostraron que la empresa en análisis tiene una clara orientación hacia el desarrollo de la mejora de la calidad, tiene un enfoque al cliente bastante favorable, garantizando un servicio de calidad a los clientes, lo cual es favorable para la implementación de lineamientos de gestión de calidad que apoyen la gestión de los procesos operativos de la empresa, tendentes a la posterior estandarización de estos.

Palabras Clave : Gestión de calidad, procesos operativos, transporte, servicio, clientes.

Abstract

The present investigation entitled *Quality management to improve operational processes in a transport company in Sullana, 2020*, had the general objective of evaluating the way in which quality management can guide operational processes in a transport and services company. de Sullana in 2020. For its development, a non-experimental, cross-sectional, descriptive investigation was carried out, in which the data collection technique was applied: survey. The results showed that the company under analysis has a clear orientation towards the development of quality improvement, has a quite favorable customer approach, guaranteeing a quality service to customers, which is favorable for the implementation of management guidelines. of quality that support the management of the operational processes of the company, tending to the subsequent standardization of these.

Keywords: Quality management, operational processes, transportation, service, customers.

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de transporte en la vía de Piura a Sullana antaño se llevaba a cabo en camionetas y otros vehículos buscando la satisfacción de la demanda de dicha época, durante los 1990 llegaron a aparecer las primeras combis que los cuales consiguieron evolucionar al pasar el tiempo en aras de que a partir del 2000 en adelante las organizaciones puedan comenzar a efectuar la compra de grandes unidades con una mejor estructura mejor y comodidad mayor, en las cuales las organizaciones tienen la obligación de otorgarle un valor añadido al producto por lo que las organizaciones intentan prestar atención a los requerimientos del cliente consiguiendo demostrar el cumplimiento y parte de la relación correcta entre el consumidor y el producto con la forma de labores que se lleva a cabo de manera diaria

El rubro transporte es un campo donde diariamente se evidencian problemas innumerables por el hecho que el pasajero o usuario no es el mismo, ya que refleja en que la calidad del servicio de manera específica en la ruta mencionada se tenga que convertir en un mercado con mucha competitividad, vinculado al hecho de que dicho tiene que ver con un tramo interoceánico, en donde aproximadamente 10 organizaciones logran prestar este tipo de servicio, que permite que la calidad pueda ser un determinante claro de éxito.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones que tiene la actividad de normalizar el rubro en el ámbito nacional, en el cual se tiene que cumplir como primer punto para conseguir la autorización de tramo y posteriormente lograr una ampliación referente a infraestructura de unidades nuevas o crecimiento de flota denominado en el rubro. Los reglamentos en el ámbito técnico en el Perú son de forma obligatoria, logrando primar el cuidado humano, de igual manera al entorno ambiental.

La organización de transportes investigada es una empresa pequeña de origen familiar el cual se constituyó como sociedad de responsabilidad limitada que logra cubrir la ruta mencionada, disponiendo de cinco buses y un terminal de 1200 metros cuadrados en la ciudad Piurana y otro de 800 metros cuadrados en Sullana.

Durante el año 2013 debido a cambios que no se esperaban la organización empieza a contar con diversas falencias, entre ellas, el terminal en el cual hoy en día no se encuentra bastante acondicionado, falencias en el cronograma de llegadas y salidas, trato no adecuado por parte del colaborador al usuario, y otros. Dichos datos lograron que el gerente pueda reconocer que la demanda del cliente no se conseguía satisfacer por la organización, esto se vio reflejada en una baja del servicio de la organización y el aumento de quejas por los consumidores por el trato inadecuado que se brindaba, debido a que ellos eran considerados clientes leales por la totalidad del lapso que venían viajando con la organización.

Resultado de un análisis ejecutado por el gerente de la organización se logró determinar que la productividad tuvo una baja del 20 % ya que dichas falencias que se generaron en el transcurso de estos últimos años.

De continuar el presente panorama se podría dar origen a una gran cantidad pérdida de usuarios, de igual manera afectaría el posicionamiento de la organización, por tal razón es vital que se puedan proponer lineamientos de gestión de calidad fundamentados en la Norma ISO 9000.

Se llegó a formular el problema general: ¿De qué forma la gestión de calidad en guía los sistemas operativos en una organización de transportes de Sullana en el año 2020? Por otro lado, se considera los problemas específicos: ¿Hay un enfoque al usuario en una organización de transportes de Sullana?; ¿de qué manera se desarrolla el fortalecimiento de la calidad en una organización de transportes de Sullana?; ¿Cómo se administran los recursos en una organización de transportes de Sullana?, ¿De qué forma se ejecuta la producción de servicios en una organización de transportes de Sullana?

El estudio presenta justificación, ya que brinda valor de manera teórica porque que se consideran normas de la calidad, fundamentada de forma principal en la calidad, que se tomarán en cuenta como fundamento para la ejecución de la misma. Lo fundamental en lo práctico del estudio es servir de soporte a la ventaja del cliente, que logra adquirir el servicio de transporte, otorgando confiabilidad y seguridad en cada viaje, en donde se busca apoyar a una satisfacción mejor de los usuarios.

Se toma en cuenta el objetivo general: Analizar de qué manera una gestión de calidad guía los sistemas operativos en una organización de transportes de Sullana en el año 2020. De otra parte, los objetivos específicos: Identificar el enfoque al usuario en una organización de transportes de Sullana, Conocer el desenvolvimiento del fortalecimiento de la calidad en una organización de transportes de Sullana, Determinar qué recursos consigue optimizar en una organización de transportes de Sullana, Identificar la ejecución de la producción de servicios en una empresa de transportes de Sullana.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con Hernández (2010), *Implementación del sistema ISO 9001:2008 en un consorcio de seguros*. Investigación en aras de conseguir el grado de Magister en Gestión y Dirección de Empresas. Universidad de Chile.

En este estudio realiza una propuesta de una técnica dirigida a las organizaciones con el propósito de replicar el trabajo efectuado en la Subgerencia de Gestión de RRHH a diferentes áreas de la organización. Se recomienda no desarrollar la técnica parcial o de forma segmentada, ya que cada factor de este se planteó posterior a un análisis de manera metodológica. De igual manera, en las organizaciones en aras de logra el cumplimiento los objetivos del manual de calidad en su totalidad, es vital contar con una empresa eficiente, las empresas que trabajan de manera eficiente, la orientación se enfoca a los sistemas clave que generan servicios o productos.

Aguilar (2010). *Sistema de gestión de la calidad para una empresa de filtración industrial especializada en Veracruz, México*. La investigación otorgó los fundamentos vitales con el fin de diseñar una propuesta de fortalecimiento continuo. La evaluación que se llevó a cabo refleja falencias en la empresa concerniente a la calidad del servicio otorgado. Se disponen de ciertos aspectos en donde se tienen que prestar atención con bastante prioridad con el fin de conseguir un fortalecimiento de la calidad, de igual manera se llegaron a establecer los departamentos de la empresa que requieren la actividad de planificar para el fortalecimiento continuo. De lo conseguido en esta investigación, se logró inferir el panorama actual de la empresa, reflejándose la falta de un método documentado.

Herrera (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Esta investigación es descriptiva y exploratoria y se pudo concluir la propuesta de un método de gestión de la calidad. La labor tomó en cuenta tres departamentos primordiales: la primera vinculada a la definición de calidad, donde se consiguen identificar los elementos de un método de gestión; el segundo aspecto está constituida por el grupo de normas ISO 9000, donde su objetivo es la instauración de métodos para asegurar la calidad en aras del desempeño adecuado de la empresa y la actividad de interactuar con el mercado. El departamento de

investigación final contiene factores generales de la organización, beneficios, clasificación, oportunidades y problemática. Por último, la investigación consigue asumir la falencia de una mype, tomando en cuenta aspectos relacionadas al funcionamiento de la parte interna y conducta en las ventas.

Illia (2007). *Implementación del sistema de calidad y su relación con la gestión estratégica por indicadores BSC*, el cual se aplicó a un operador de logística

. En el estudio se recomiendan ciertas ventajas en el Sistema de Gestión de Calidad que podría otorgarle a la organización, entre ellas la estandarización de sistemas y la documentación de ellas, técnicas de control y el diseño de procedimientos de estos.

Por otro lado, se podría originar el aumento de la productividad. En la empresa la productividad se logra evaluar acorde al tiempo al momento de entregar los pedidos, al minimizarse éste, se logra generar la minimización del sistema de pedidos el cual logra se incremente la productividad.

Valencia (2012). *Sistema de gestión de calidad en una empresa de confección de ropa industrial*. Se propuso el objetivo primordial de conocer los procedimientos y requisitos más adecuados con el fin de que las pymes que se dedican a producir ropa industrial logren conseguir el estándar SGC ISO 9001:2008 en su empresa. Este estudio fue de tipo descriptivo y exploratorio. Se lograron identificar los procesos fundamentales, considerando las labores de la empresa. Se tomó en cuenta el enfoque del círculo de fortalecimiento continuo. Se implantaron los objetivos de calidad, así como los indicadores que se emplearán y la meta a alcanzar en base a los resultados, con enfoque al fortalecimiento continuo.

Ugaz (2012). *Implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa productora de lejías*. Se considera el objetivo del estudio tuvo que ver con el análisis del panorama de la empresa, de igual manera realizar la propuesta de una SGC, en aras de incrementar las competencias y fortalecimiento de la satisfacción del público.

Se consideró la norma ISO 9001:2008, tomando como base para la construcción del sistema. Posteriormente, la determinación de los sistemas primordiales se empezó a fortalecer los sistemas que así lo solicitaron para el

cumplimiento de los requisitos que se establecieron en dicho estándar internacional. De igual manera se pudo diseñar el Manual de Calidad, que incluye la política de calidad, el alcance y la estructura a nivel de organización.

Sánchez (2005). *Seis Sigma, filosofía de la gestión de la calidad: su posible aplicación en el Perú*. El estudio abarcó dos etapas: la etapa heurística (recaudación de información mediante fuentes secundarias y primarias) y la etapa hermenéutica (actividad de analizar la información obtenida y generar la información fundamental). La investigación intenta entender el razonamiento Seis Sigma, destacando las ventajas, analizando responsabilidades y funciones de los integrantes de la empresa y por último mostrando una propuesta de desarrollo a organizaciones en el ámbito nacional y recomendaciones para su ejecución.

Antón (2014). *Evaluación del manual del sistema de calidad en la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C.* Tiene el objetivo general de realizar una evaluación sobre la instauración del método de calidad ISO9001:2008 en la organización Consolidated Group del Perú S.A.C. en el año 2014. Dentro de las conclusiones primordiales se consideró que la totalidad del equipo de trabajo no conoce los métodos y pasos que emplea la organización Consolidated Group del Perú S.A.C.,, estos métodos tiene conocimiento únicamente el equipo de trabajo de los departamento relacionados de forma directa con el mapa de métodos del manual del sistema de calidad de la organización, el cual encamina a la falta de cumplimiento de los objetivos establecidos, de igual manera el instrumento de gestión de calidad ejecutada por la organización y el equipo auditor de la organización, tiene que ver con la “lluvia de ideas” donde se definen las soluciones posibles a las falencias de calidad.

Concerniente al aporte teórico de gestión de calidad, Deming (Summers, 2006) menciona que las labores tendentes al fortalecimiento de la calidad y los sistemas forman parte del elemento vital que genera una afectación en el ámbito económico consecutivo. Una calidad mayor da origen costos menores y errores, minimización de la cantidad de retraso y utilización adecuada de recursos, aspectos que encaminan a una productividad mejor, el cual otorga a la organización la oportunidad de conseguir una participación mayor de mercado, el cual contribuye a garantizar su estabilidad en el rubro (Render et al, 2014).

Los razonamientos del doctor Deming afirman que toman participación la rama de la administración, el fortalecimiento continuo, la actividad de analizar estadísticamente, la comunicación y el establecimiento de metas. Dicho mensaje, podría resumirse en 14 enunciados, se dirige más que todo a los directivos. (Martínez, 2014)

Los sistemas de calidad se instauran en aras de satisfacer de forma eficaz las expectativas y necesidades del consumidor (Maderuelo, 2012) Los métodos de administración de la calidad vinculan los factores necesarios en aras de que los colaboradores identifiquen, diseñen y desarrollen los servicios y productos que los usuarios requieren y anhelan (Lloréns y Fuentes, 2015). Los sistemas de calidad presentan especificaciones dinámicas, vale decir, disponen de la capacidad para adaptarse a las variaciones en los entornos internos y externos con el propósito de conseguir la satisfacción de las demandas de los consumidores (Larrea, 2013).

La calidad total se puede definir al menos de tres formas diversas: El primero lo conforma el principio que unifica de la totalidad de la labor de una organización el cual abarca la dedicación en su totalidad al consumidor, el segundo tiene que ver con la descripción de los resultados por lo que insiste una organización de calidad total, los cuales se resumen en: consumidores leales firmemente; el tiempo se llega a reducir ya que los costos bajan; un clima que pueda respaldar la labor en equipo; y una ética general de fortalecimiento permanente, el tercero tiene que ver con determinar la calidad total, que abarca analizar la variedad de instrumentos, entre ellas: las instrumentos tradicionales que tiene que ver con controlar la calidad, garantía de calidad e ingeniería generar confianza; el método justo en el momento

preciso; el desenvolvimiento de la organización y la ejecución de definiciones modernas de liderazgo (Benavides y Quintana, 2013; Bañagué y Saarti, 2014).

El incremento permanente del comercio internacional reflejó el requerimiento de disponer de un grupo de normas de calidad que podrá facilitar el vínculo entre compradores y proveedores (Alcalde, 2019). La instauración de la diversidad de normas en el ámbito internacional el cual se conoce como ISO 9000 inicio en 1979, desde la creación de un comité técnico constituido por los encargados de representar 20 países. La organización internacional de estandarización (ISO) se ubica en Ginebra, Suiza y se encarga de la creación y actualización de las normas (Calvo, 2019).

El propósito de las normas ISO abarca la actividad de facilitar el intercambio internacional de servicios y productos, otorgando un grupo de forma clara sobre los requerimientos para los métodos de calidad, las organizaciones que consiguen competir en el ámbito mundial comprenden que es vital adquirir dichas normas y ejecutarlas (Boschetly, 2017). La clave de la norma tiene que ver con la satisfacción del consumidor, la estandarización de los procedimientos y métodos y otros aspectos estructurales vitales de un sistema de calidad cualquier. Muchas empresas toman en cuenta ISO 9000 como un enfoque hacia el fortalecimiento continuo (Camisón et al., 2006).

ISO 9000 se aplica en casi en todo tipo de empresa, de servicios o manufactura. La norma solicita una evaluación de los métodos, de igual manera su actividad de interactuar (Claver et al., 2011). La norma abarca ocho principios vitales: empresa centrada en el consumidor, participación de los individuos, liderazgo, enfoque en los sistemas, enfoque de sistemas en aras de administrar, fortalecimiento continuo, actividad de tomar decisiones fundamentadas en realidades, vínculos mutuamente ventajosos con proveedores (Deulofeu, 2012).

La percepción y satisfacción del valor son conceptos vinculados, sin embargo, diversos (Eamara, 2012). Las empresas eficientes logran reconocer que aun al momento de ofrecer las especificaciones de un servicio o producto a sus consumidores, lo que estos están comprando realmente son las ventajas que otorgan dichos servicios y productos (Cuatrecasas y Gonzales, 2017). La satisfacción del consumidor, de otra parte, se enfoca en la forma de sentir respecto

a la última ocasión que compró un servicio o producto. Es la actividad de comparar entre la experiencia y las expectativas del consumidor (Evans y Lindsay, 2008).

El fortalecimiento de forma continua abarca una manera permanente de los procesos, una técnica para llevar a la práctica la capacidad de conseguir la satisfacción de los consumidores y elevar de forma sostenida la labor de producir (González, 2016).

Al vincular los datos del consumidor en el proceso de planificar la estratégicamente, la empresa que laboran eficientemente puede efectuar una identificación del segmento de mercado en donde intentan competir. Los requerimientos, expectativas y deseos del consumidor se llegan a traducir de forma directa en demandas de parámetros de diseño vitales para ejecutar, fabricar, hacer entrega y brindar atención al servicio o producto (Fernández, 2013).

Una técnica de calidad que resulta en éxito comienza en un medio a nivel de organización que fomenta la calidad, el entendimiento de sus principios y posteriormente un esfuerzo en aras de conseguir que los trabajadores puedan comprometerse con las labores vitales en el objetivo de instaurar la calidad (Render et al., 2012; Pardo, 2017)

Concerniente a la teoría de proceso, abarca un grupo de labores mutuamente vinculadas o que, al momento de la interacción, consiguen transformar aspectos de entrada y los logran convertir en resultados (López, 2016). De otra parte, que el proceso de la parte operativa es un sistema de nivel bajo que no es posible desagregar como proceso, por el contrario, su descripción precisada origina un nivel nuevo de profundidad, en el cual llegan a aparecer las labores en el flujograma de datos (Liker y Franz, 2019). En el mundo contemporáneo las organizaciones consiguen ubicarse dentro de panoramas comerciales y económicos con mucha competitividad y globalizados; por tal razón que las empresas que buscan contar con éxito requieren “óptimos resultados” en el ámbito empresarial (Moreno et al, 2011). En aras de logra las mismas, las empresas requieren la administración de los recursos y actividades, logrando alinearlas al cumplimiento de los objetivos, donde tienen que aplicar técnicas y procesos que les permitan llegar al cumplimiento de indicadores (Peña y Perdomo, 2017).

La creación del mapa de procesos es la actividad orientada a instaurar el enfoque fundamentado en procesos en una organización, abarca decidir cuáles son los sistemas que tienen que unirse en la estructura de procesos. En la totalidad de situaciones, es vital destacar el papel importante de los líderes en el ámbito empresarial, asegurando que dichos procesos se alineen a la misión de la empresa (Pérez, 2017).

Para confeccionar dicho mapa resulta fundamental efectuar un análisis sobre las probabilidades de agrupamiento de sistemas, esto facilita una interpretación adecuada del mapa de forma general (Sánchez, 2014).

Métodos estratégicos como ciertos métodos que se vinculan al entorno de las funciones de la dirección, de manera principal, en periodo plazo. Tienen que ver principalmente a procesos que tienen que ver con planificar y otros que puedan considerarse relacionados a aspectos primordiales o estratégicos (Soret y De Obersso, 2018).

Acorde a Udaondo (2012) los métodos estratégicos se vinculan con la gestión estratégica de la organización y abarca: la forma en donde se origina cada lineamiento estratégico de la empresa, las técnicas que abarcan monitorear con el fin de cumplir los objetivos, la definición de los indicadores, así como la actividad de actualizar y la forma en la que se da a conocer la estrategia y las actividades para incentivar a los empleados (Uwe, 2012).

De acuerdo con Velasco (2015) los métodos de la parte operativa están vinculados estrechamente con la misión de las actividades de la empresa y a satisfacer a los consumidores. En las organizaciones pequeñas es común determinar uno a tres de dichos métodos mientras que en organizaciones grandes podrían darse hasta ocho. Dichos números de igual manera tienen vínculo con el nivel de focalización de la empresa, cuanto más centrada esté, menor es la cantidad de métodos del negocio. Para ejemplificar, en un negocio que logra fabricar ropa en base a solicitudes para el mercado internacional pueden abarcar: diseño de productos, exportaciones e importaciones hasta otorgar los productos en la zona pactada con el consumidor.

Alcalde (2019) precisa que estos se conforman en servicios en la parte interna de la organización que se necesitan para llevar a cabo los primordiales

métodos de esta. De manera habitual se llega a conocerlos como métodos secundarios. En empresas de dimensión menor pueden implantarse en promedio veinte de estos métodos, por el contrario, en las de mayor dimensión inclusive llegan a un mayor número. Entre los métodos de soporte comunes se ubican: la actividad de comprar útiles de escritorio, remuneración a los colaboradores, abono de tributos y declaraciones. Para ello, es vital conseguir el balance entre la practicidad al momento de interpretar los mapas de sistema y el contenido de datos.

Fortalecer los procesos abarca llevar a la práctica el benchmarking, esto significa, realizar una comparación los propios procesos con las prácticas mejores del rubro. El fortalecimiento de sistemas abarca el anticipado detalle de los sistemas. De esta manera en el fortalecimiento de procesos: Se logran perfeccionar especificaciones del proceso vigente, fortaleciendo resultados, costos, calidad de atención y tiempo; se guía a los trabajadores, de igual manera su satisfacción; se logran discutir las diversas labores, responsabilidades y métodos que abarcan el proceso; se origina un enfoque el cual se orienta a la parte interna del proceso, fortaleciendo sus características; se forman equipos de labores vinculados por los empleados que llevan a cabo o supervisan el sistema (Benavides y Quintana, 2013).

La calidad de servicio tiene que ver con la actividad de analizar los puntos de vista de los consumidores en cuanto a la calidad del servicio; en la cual la satisfacción del consumidor se constituye en la forma de percibir referente a lo que obtuvieron menos sus expectativas anteriores:

Cuando los anhelos de los consumidores se logran satisfacer, las expectativas y percepciones son iguales y, por ende, las mismas intentan calificar el servicio como de manera satisfactoria. De otra parte, si dichos anhelos son más altos que el servicio que se les brindó realmente, la forma de calificar será de nivel negativo y el consumidor podrá calificar el servicio de manera no satisfactoria. Y si el servicio consigue sobrepasar los anhelos de los consumidores, la satisfacción será de nivel positivo y el consumidor podrá calificar el servicio en el nivel superior (Evans y Lindsay, 2008).

La actividad de evaluar la calidad llega a concebirse como un sistema en el cual se consiguen identificar las brechas entre las percepciones y expectativas de

los consumidores de la organización, tomando en cuenta la totalidad del ciclo de servicio. Para tal acción se ejecutan evaluaciones del sistema de servicio que permiten implantar las causas que dan origen a limitaciones, dificultades o falencias y que por último dan paso a las técnicas enfocadas a contribuir a superar dichos aspectos negativos (Evans y Lindsay, 2008).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio será del tipo no experimental ya que no hay actividad de manipulación deliberada de ninguna variable. Hernández et al. (2014) lo consigue explicar como una percepción pura de manera natural sobre de qué manera se desarrollan algunos fenómenos para que finalmente se analicen. De igual manera, es un estudio transversal debido a que el recojo de información se efectuará en una única fase. Se considera un estudio mixto debido a que contiene información, cuantitativa y cualitativa para brindar una respuesta al planteamiento de la falencia. Por último, es un estudio descriptivo, ya que tal como afirma Hernández et al. (2014) se intenta precisar información referente a las dos variables en investigación describiendo especificaciones de un fenómeno de atención, en el presente contexto las tendencias de una comunidad.

3.2. Variables, operacionalización

2.2.1 Gestión de calidad

Es el grupo de acciones de la función general de la dirección en donde se implantan la política sobre calidad, las responsabilidades, los objetivos, los cuales se instauran mediante mecanismos donde se ubican la actividad de planificar la calidad, el aseguramiento, el control y el fortalecimiento de la calidad considerando el panorama general de un método de calidad (Summers, 2006).

2.2.2 Procesos operativos

Grupo de acciones relacionadas mutuamente o que, al momento de la interacción, puedan transformar aspectos de entrada y los puedan convertir en resultados (Evans y Lindsay, 2008).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Se constituye por el equipo de trabajo de la empresa de la manera siguiente: 40 colaboradores, 8 encargados de la parte administrativa y 32 encargados de la parte operativa.

Criterios de inclusión

- Colaboradores mujeres y varones de la organización, los cuales pertenecen a los departamentos administrativos y de la parte operativa.

Criterios de exclusión

- No existen criterios de exclusión ya que tiene que ver con un censo.

Muestra censal

Se ejecutará un censo debido a que la muestra se constituirá por la totalidad de los colaboradores presentes de la organización.

Unidad de análisis

La unidad para la actividad de evaluar se conformó tomando como fundamento a cada colaborador de la organización.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta:

Es un instrumento cuantitativo el cual se emplea para efectuar una medición o registro de distintos contextos o panoramas. En el estudio se empleó este método con

una diversidad de interrogantes de forma estructurada, ya que se ejecutará a la comunidad investigada (muestra)

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Se llevó a cabo un cuestionario a la totalidad del equipo de trabajo en aras de lograr la recopilación de la totalidad de los datos que se requiere y conseguir el cumplimiento de los objetivos del estudio.

3.5. Procedimiento

Se coordinó con la gerencia y los trabajadores de la empresa los horarios de aplicación del cuestionario, lo que dio como resultado que se estos apliquen en horario de la tarde, logrando el éxito en el recojo de datos, con el debido consentimiento de los encuestados.

3.6. Método de análisis de datos

La información se procesó en el Software Microsoft y el sistema estadístico SPSS 26.0, en los cuales los resultados mostrados en flujo gramas con sus correspondientes descripciones de las labores a ejecutar.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio, se consideraron las siguientes especificaciones y principios de ética: siempre respetando los derechos de los autores, a la identidad o anonimato de las personas investigadas, honestidad y autenticidad, debido a que no se intentarán manipular la información de forma subjetiva para el estudio.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación obtenidos a través de la ejecución de un cuestionario a los colaboradores; el instrumento dispone de interrogantes en escalas de Likert, el cual recaba datos referentes al nivel de concordancia de las personas encuestadas con factores vinculados a las dos variables: procesos operativos y gestión de calidad. El cuestionario cuenta con interrogantes con cinco opciones de respuesta: De acuerdo y Total acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Desacuerdo y Total desacuerdo, a las que se llegó a asignar valores del 1 al 5.

a. Enfoque al consumidor en la organización

Tabla 1

Forma de percibir de los empleados por los factores vinculados al enfoque al consumidor

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Se logra gestionar de manera sistemática la actividad de elegir y evaluar proveedores	0	,0%	2	5,0%	6	15,0%	23	57,5%	9	22,5%
2. Se encuentran los procesos con enfoque a los consumidores consiguiendo datos de éstos y se logra medir su nivel de satisfacción	0	,0%	0	,0%	15	37,5%	15	37,5%	10	25,0%
3. Se desarrollan vínculos donde se coopera con los proveedores	2	5,0%	0	,0%	9	22,5%	18	45,0%	11	27,5%
4. Cuentan con un sistema de medición de satisfacción de los consumidores	0	,0%	0	,0%	10	25,0%	17	42,5%	13	32,5%
5. Emplean de igual manera otros indicadores para la medición de la satisfacción de los consumidores	0	,0%	2	5,0%	13	32,5%	15	37,5%	10	25,0%

Nota. Cuestionario a personal

La tabla previa evidencia la forma de percibir de los empleados de la empresa de transportes por los factores vinculados al enfoque del consumidor. La investigación refleja que la mayor parte de los colaboradores, 80%, afirma que en la organización se logra gestionar de manera sistemática la actividad de elegir y evaluar proveedores, el 62.5%, afirma que los procesos que se orientan a los consumidores consiguiendo obtener datos de éstos y logrando medir su nivel de satisfacción; la mayor parte de empleados, 72.5% y 75%, de igual manera perciben que en la organización se desarrollan vínculos para cooperar con los proveedores y que aparte de ello cuentan con un sistema de medición de satisfacción de los consumidores. Se llegó a encontrar de igual manera que el 62.5% afirma que en dicha organización se emplean de igual forma otros indicadores para la medición de la satisfacción de los consumidores.

La investigación consigue evidenciar que la organización de transportes presenta un enfoque al consumidor bastante ventajoso, el cual refleja en la correcta gestión sobre la actividad de elegir y evaluar a los proveedores, en los saberes de los consumidores y de su grado de satisfacción, en los vínculos para cooperar que se implantan con los proveedores y en el empleo de indicadores para la medición de la actividad de satisfacer a los consumidores. Este enfoque es una de las bases de la totalidad del sistema de gestión de calidad, el cual es pieza vital para la satisfacción de los consumidores, que abarca cubrir sus necesidades y expectativas; de igual manera es vital destacar que en este enfoque el consumidor es un factor referente sobresaliente para la organización. Las organizaciones que imitan este enfoque llegan a estudiar las expectativas y necesidades de los consumidores, las que se transmiten y encaminan a la dirección para sus saberes e instauración de políticas para su logro.

b. Desarrollo de fortalecimiento de la calidad en la organización de transportes

Tabla 2

Forma de percibir de los empleados por los factores vinculados al desarrollo de fortalecimiento de la calidad

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
6. Tengo conocimiento sobre los principios de la Calidad Total y demuestro compromiso con ellos, mostrando el ejemplo con mi manera de actuar	0	,0%	0	,0%	8	20,0%	26	65,0%	6	15,0%
7. Apoyo e impulso las acciones de fortalecimiento dentro de la empresa	0	,0%	2	5,0%	9	22,5%	15	37,5%	14	35,0%
8. Consigo reconocer los logros y el compromiso de los individuos y grupos de trabajo que se esfuerzan en el fortalecimiento de la calidad	0	,0%	0	,0%	7	17,5%	18	45,0%	15	37,5%
9. Al realizar la formulación de los planes de la organización tomo en consideración de manera sistemática la totalidad de datos que puede generar afectación al futuro de la organización	0	,0%	1	2,5%	7	17,5%	22	55,0%	10	25,0%
10. El equipo de trabajo tiene conocimiento sobre los planes y objetivos de la organización	2	5,0%	1	2,5%	8	20,0%	20	50,0%	9	22,5%
11. Se logran revisar de manera sistemática los planes haciendo comparaciones de los resultados con objetivos y considerando a la totalidad de los afectados en los cambios vitales.	0	,0%	0	,0%	5	12,5%	27	67,5%	8	20,0%
12. Hay una comunicación con eficacia entre todo el equipo de trabajo	0	,0%	1	2,5%	6	15,0%	21	52,5%	12	30,0%
13. Se consigue promover el principio de fortalecimiento de la calidad entre las normas	0	,0%	1	2,5%	7	17,5%	17	42,5%	15	37,5%
14. Muestran interés los colaboradores en lo referente a calidad	0	,0%	1	2,5%	9	22,5%	21	52,5%	9	22,5%
15. Hay un programa de fortalecimiento de la calidad que	0	,0%	3	7,5%	9	22,5%	18	45,0%	10	25,0%

Nota. Cuestionario a personal

Referente a los factores vinculados al fortalecimiento de la calidad, los puntos de vista de los colaboradores de igual manera son bastante ventajosos. El 80% precisa que tiene conocimiento de los principios de la calidad total y manifiestan de igual manera que muestran compromiso con los mismo, dando un ejemplo con su manera de actuar; así mismo se llegó a encontrar que el 72.5%, apoya e impulsa las actividades de fortalecimiento dentro de la empresa, por el contrario, el 80%, consigue reconocer el compromiso de los individuos, los logros y grupos de trabajo que se esfuerzan en el fortalecimiento de la calidad. La mayor parte de colaboradores, 80%, afirma de igual manera que al realizar la formulación de los planes de la organización toman en consideración de manera sistemática la totalidad de datos que puede generar afectación al futuro de la organización. Las pruebas precisan de igual manera que la mayor parte del equipo de trabajo tiene conocimiento sobre los planes y objetivos de la organización acorde a lo que manifiesta el 72.5%.

La investigación precisa que en la organización se consiguen revisar de manera sistemática los planes haciendo comparaciones de resultados con objetivos, abarcando la totalidad de los que fueron afectados en los cambios requeridos, tal como lo precisa el 87.5%. De igual manera, existe una mayor parte de colaboradores, 82.5%, que precisa que en la organización hay una comunicación con eficacia entre la totalidad del equipo de trabajo; de igual manera se ubicó que el 80% de colaboradores precisa que en la organización se fomenta el principio de fortalecimiento de la calidad entre las normas, por el contrario, el 75%, afirma que los colaboradores muestran interés correspondiente a la calidad. Estos factores ventajosos en la organización se explican de igual manera porque la mayor parte de colaboradores, 70%, afirma que en la organización hay un programa de fortalecimiento de la calidad que genera afectación a la totalidad de las labores de la organización.

Los resultados evidencian que la organización en estudio presenta un claro enfoque que se encamina al desarrollo del fortalecimiento de la calidad; esta queda evidenciada en el compromiso y conocimiento de los trabajadores con dicha calidad, y en las actitudes de carácter positivo de soporte e impulso de las labores de fortalecimiento que se desarrollan al interior de la empresa. Los empleados además disponen de la capacidad de conseguir el reconocimiento de los logros y el compromiso de los individuos en el fortalecimiento de la calidad, analizar los planes de la organización, de los objetivos y la actividad de revisar las mismas en base a los resultados. Otro factor que puede contribuir al fortalecimiento de la calidad es la actividad de comunicar que hay entre el equipo de trabajo, en los razonamientos que fomentan el fortalecimiento de la calidad, en el interés de los colaboradores por estos puntos y en la existencia de un sistema de fortalecimiento que logra involucrar a la totalidad de las labores de la organización.

Los desafíos actuales logran exigir a las organizaciones enfrentar una diversidad de vicisitudes y más aún vinculadas a la competencia; si la organización anhela contar una presencia de forma sostenible en el mercado es vital que supere la totalidad de dichos problemas, y una de las maneras de poder enfrentar a través del fortalecimiento continuo de los servicios que otorga. Si bien la investigación refleja que, en la organización estudiada, se percibe que la mayor parte se cumple con los factores vinculados a la calidad, pero, todavía está bastante lejano de llegarse al óptimo punto. La correcta calidad es un requisito clave que debe disponer un servicio cualquiera, en aras de conseguir la satisfacción de los requerimientos de los usuarios, cada vez más con actitudes de exigencia.

Tabla 3*Grado de gestión de la calidad en la organización de transportes*

Dimensiones	Regular		Buena		Muy buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Enfoque al consumidor	5	12,5%	28	70,0%	7	17,5%	40	100,0%
Fortalecimiento de la calidad	3	7,5%	36	90,0%	1	2,5%	40	100,0%
Administración de la calidad	2	5,0%	36	90,0%	2	5,0%	40	100,0%

Nota. Cuestionario a personal

Percibido de una forma holística la totalidad de los factores vinculados a la administración de la calidad en la organización, los resultados que, sin conseguir un óptimo nivel, son mayor parte ventajosos. El 95% afirma que existe una gestión buena de la calidad en la organización, el cual logra explicar por la calificación buena que obtiene el enfoque al consumidor y la política de fortalecimiento de la calidad, como se logra desprender del punto de vista del 87.5% y 92.5%, correspondientemente.

c. Administración de recursos logra optimizar la organización de transportes

Tabla 4

Forma de percibir de los empleados por los factores vinculados a la administración de los recursos

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	16. Se llevan a cabo planes para el equipo de trabajo (formación, admisión, Desarrollo, etc.) logrando evaluar el desempeño y los requerimientos de desarrollo de la totalidad de los individuos	1	2,5%	1	2,5%	5	12,5%	24	60,0%	9
17. Se desarrolla una gestión con eficacia de los grupos de trabajo y otros recursos y se emplean las tecnologías idóneas y actuales referente a su especialidad	1	2,5%	0	,0%	7	17,5%	21	52,5%	11	27,5%
18. Se logra medir de manera sistemática el nivel de satisfacción del equipo de trabajo	0	,0%	1	2,5%	12	30,0%	15	37,5%	12	30,0%
19. De igual manera se emplean para la medición de la satisfacción del equipo de trabajo Índice de admisión, absentismo, rotación, etc.	1	2,5%	1	2,5%	13	32,5%	18	45,0%	7	17,5%

Nota. Cuestionario a personal

La administración de los recursos en la organización de transportes, de igual manera es ventajosa; el 82.5%, afirma que se ejecutan planes para el equipo el trabajo (formación, admisión, desarrollo, etc.) consiguiendo evaluar el desempeño y los requerimientos de desarrollo de la totalidad de los individuos; el 80% afirma de otra parte que en la organización se efectúa una gestión con eficacia de los grupos de trabajo y otros recursos y se emplea la parte tecnológica idónea y actual de su especialidad, en consecuencia que el 67.5%, precisa que en la organización se logra medir de manera sistemática el nivel de satisfacción del equipo de trabajo. De igual manera se llegó a encontrar que el 62.5% de los colaboradores percibe que en la

organización se toma en cuenta indicadores, entre ellos, el Índice de rotación, absentismo, etc., en aras de efectuar una medición sobre la satisfacción del equipo de trabajo.

La investigación consigue evidenciar una correcta gestión de las herramientas en la organización de transportes; esta administración se caracteriza por la actividad de evaluar que efectúa la organización de los planes para el equipo de trabajo, considerando la admisión del equipo de trabajo, su desarrollo y formación entre otros. La organización además efectúa una administración con eficacia de los factores y equipos vitales para desarrollar las actividades. Consigue contribuir a esta administración la actividad de medir de carácter continuo de la satisfacción del equipo de trabajo, empleando índices para la satisfacción, rotación y ausentismo.

Si bien el sistema administrativo de gestión del recurso humano se conduce de manera eficiente, pero, se puede fortalecer, mucho más, intentando que la totalidad de los colaboradores consiga el nivel de satisfacción pleno por la labor que efectúan. La administración del recurso humano es un proceso que se orienta a aumentar el desempeño y esfuerzo de los colaboradores en sus trabajos cotidianos, en favor tanto de la organización como del trabajador propio; una correcta administración debe contar con la capacidad de planificar, organizar, fomentar y llevar a cabo el desenvolvimiento del colaborador. La clave lograr ser exitosos está en disponer de colaboradores dispuestos a servir de soporte entre ellos y lograr los objetivos propios de las labores y de la empresa. La administración de igual manera implica conservar a los empleados en un entorno laboral acogedor, armonioso y positivo, con individuos que se puedan identificar con los grandes objetivos a nivel de organización y que se enfoquen en la misma dirección de los objetivos de la organización.

d. Desarrollo de la producción de servicios en la organización de transportes

Tabla 5

Forma de percibir de los trabajadores por los factores vinculados a la ejecución de la producción de servicios

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
20. Se sienten identificados los sistemas clave asegurando la entrega con regularidad de sus servicios y productos	1	2,5%	2	5,0%	9	22,5%	19	47,5%	9	22,5%
21. Los resultados conseguidos en los controles de los métodos clave brindan satisfacción	1	2,5%	1	2,5%	11	27,5%	19	47,5%	8	20,0%

Nota. Cuestionario a personal

Referente a la administración de los recursos, el 70% de los colaboradores afirma que en la organización se sienten identificados con los sistemas clave, asegurando la entrega con regularidad de sus servicios y productos; se llegó a encontrar de igual manera que el 67.5% de colaboradores considera que los resultados conseguidos al controlar los métodos clave brindan satisfacción en la organización.

Los resultados de la investigación evidencian que los métodos clave en la empresa se identificaron, asegurando la entrega con regularidad de los servicios y productos que otorga, el cual se logra gracias a que los sistemas clave son de nivel satisfactorio en las actividades donde se controlan que se llevan a cabo. Dichos resultados reflejan que la organización ha conseguido comprender la conducta de sus clientes y ha logrado adaptar sus métodos para la satisfacción de sus requerimientos. Este contexto es vital ya que permite una privilegiada posición a la organización, brindándoles ventajas competitivas frente a competidores posibles. Esta postura le otorga muy aparte de una posición estratégica, que pueda sentar los fundamentos para su incremento y hacer frente a los desafíos a los que logra enfrentarse.

Tabla 6*Grado de desarrollo de los sistemas operativos en la organización de transportes*

Dimensiones	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recursos	0	,0%	1	2,5%	2	5,0%	30	75,0%	7	17,5%	40	100,0%
Actividad de producir servicios	1	2,5%	0	,0%	4	10,0%	25	62,5%	10	25,0%	40	100,0%
Sistemas operativos	1	2,5%	0	,0%	4	10,0%	31	77,5%	4	10,0%	40	100,0%

Nota. Cuestionario a personal

De forma general, la investigación deja reflejar que el grado de desenvolvimiento de los sistemas de la parte operativa es muy bueno, acorde al punto de vista del 87.5% de colaboradores; esto es consecuencia de la forma de percibir ventajosa por la administración de los recursos y la actividad de producir servicios, que de igual manera son muy ventajosas en el punto de vista del 92.5% y 87.5%, correspondientemente.

V. DISCUSIÓN

Referente al objetivo primero de estudio, vinculado a la actividad de identificar el enfoque al consumidor en la organización de transportes; acorde a Summers (2006) los métodos de gestión de la calidad vinculan los factores solicitados en aras de que los empleados de la organización puedan identificar, diseñar y desarrollar los servicios y productos que los consumidores requieren y anhelan. Los métodos de calidad cuentan con especificaciones dinámicas, vale decir, disponen de la capacidad para adaptarse a las variaciones en los entornos internos y externos en aras de conseguir el nivel de satisfacción de los requerimientos de los consumidores. De otra parte, Hernández (2010), brinda una técnica dirigida a las organizaciones en aras de replicar el trabajo efectuado en la Subgerencia de Gestión de RRHH al resto de los departamentos de Consorcio Nacional de Seguros. Se recomienda no usar la técnica parcial o de forma segmenta, ya que cada aspecto de este se planteó posterior a la actividad de analizar en el aspecto metodológico. De igual manera, en las organizaciones para el cumplimiento de los objetivos del manual de calidad en su totalidad, tiene que contar con una organización con eficiencia, las empresas eficientes, el interés se enfoca en los sistemas clave que otorgan a sus consumidores un servicio o producto.

Los resultados del estudio realizado en la organización de transportes evidencian que la mayor parte de trabajadores, 80%, precisa que en la organización se administra de manera sistemática la actividad de elegir y evaluar de proveedores, el 62.5%, con respecto a los sistemas enfocados a los consumidores. Se consiguieron datos de éstos, logrando medir su nivel de satisfacción; la mayor parte de colaboradores 72.5%; mientras que el 75%, de igual forma perciben que en la organización se desenvuelven vínculos para cooperar con los proveedores, los cuales cuentan con un sistema de medición la satisfacción de los consumidores. La investigación refleja que la organización de transporte cuenta con un enfoque al consumidor bastante ventajosa, el cual refleja en la correcta administración de la actividad de elegir y evaluar los proveedores, en los saberes de los consumidores y de

su grado de satisfacción, en los vínculos para cooperar que se implantan con los proveedores y en el empleo de indicadores para la medición de la satisfacción de los consumidores.

En cuanto objetivo segundo referente a tener conocimiento sobre el desarrollo de fortalecimiento de la calidad en la organización de transportes, Ciampa (1993) precisa que el fortalecimiento de manera continua abarca una constante para los sistemas, una técnica para llevar a cabo la capacidad de generar satisfacción a los consumidores e incrementar de manera sostenida la actividad de producir. La calidad total se puede definir al menos de tres formas diversas: El primero lo conforma el principio que unifica todas las labores de una organización que abarca la dedicación en su totalidad al consumidor, el segundo es lograr una descripción de los resultados el cual insiste que una organización de calidad deviene en consumidores firmemente fieles. De otra parte, se logra minimizar los costos; se consolida un clima que pueda respaldar la labor en equipo; y el aspecto ético general de fortalecimiento de forma continua. El tercero abarca la manera de determinar la calidad en su totalidad realizando un análisis de los distintos recursos entre ellas: los instrumentos tradicionales para controlar la calidad, garantía de calidad e ingeniería para obtener la confianza, el método justo a tiempo; el desarrollo a nivel de organización; y el desarrollo de definiciones modernas de liderazgo.

Aguilar (2010) en su estudio brindó los fundamentos vitales para realizar un diseño de una propuesta de fortalecimiento continuo. La actividad de evaluar ejecutada refleja imperfecciones en la empresa que se refieren a la calidad del servicio otorgado. Se toman en cuenta ciertos aspectos en donde se deben prestar atención con prioridad mayor para conseguir un fortalecimiento de la calidad, de igual manera se implantaron los departamentos de la empresa que requieren la planificar para el fortalecimiento continuo. De lo conseguido en esta investigación, se pudo percibir el contexto panorámico actual de la empresa, reflejándose la falta de un método correctamente documentado.

Concerniente al estudio efectuado en la organización sobre los puntos de vista de los colaboradores de igual manera son bastante ventajosos. El 80% precisa que tiene conocimiento de los principios de la calidad total y manifiestan de igual manera que se comprometen con los mismos, dando el ejemplo con su manera de actuar; de igual manera se pudo encontrar que el 72.5%, promueve y sirve de soporte a las labores de fortalecimiento dentro de la empresa, mientras que el 80%, logra reconocer los logros y el compromiso de los individuos y grupos que consiguen esforzarse en el fortalecimiento de la calidad. La mayor parte de colaboradores, 80%, precisa de igual manera que al realizar la formulación de los planes de la organización disponen de una manera sistemática la totalidad de los datos que puede generar afectación al futuro de la organización. Las pruebas precisan además que la mayor parte del equipo de trabajo tiene conocimiento de los planes y objetivos de la organización, acorde a lo que indica el 72.5%. Estos factores ventajosos en la organización se explican de otra parte porque la mayor parte de los colaboradores, 70%, precisa que en la organización hay un programa de fortalecimiento de la calidad que genera afectación a la totalidad de las labores de la organización.

Los resultados reflejan que la organización estudiada presenta una orientación clara que encamina el desenvolvimiento del fortalecimiento de la calidad; esta se evidencia en el compromiso y conocimiento de los empleados con dicha calidad, y en las actitudes de nivel positivo de soporte y fomento de las labores de fortalecimiento que se desarrollan al interior de la empresa. Otro factor que apoya al fortalecimiento de la calidad es la actividad de comunicar que hay entre el equipo de trabajo, en las normas que fomentan el fortalecimiento de la calidad, en el interés de los colaboradores por estos puntos y en la existencia de un sistema de fortalecimiento que consigue involucrar a la totalidad de las labores de la organización.

Los desafíos de la actualidad exigen a las organizaciones luchar contra una diversidad de vicisitudes y más aún vinculadas a los competidores; si la organización quiere contar una presencia de forma sostenible en el mercado tiene que mostrar superación en la totalidad de dichos problemas, y una de las maneras de combatirlas es a través del fortalecimiento continuo de los servicios que otorga. Si bien la

investigación evidencia que en la organización estudiada, se percibe que en la mayor parte se cumplen casi la totalidad de los factores vinculados a la calidad, pero, aún está lejano de llegarse al óptimo punto.

Referente al objetivo tercero de estudio concerniente a la definición de las herramientas que logra optimizar la organización de transportes, Bravo (2008) precisa que fortalecer los sistemas abarca llevar a la práctica el benchmarking, esto significa, hacer una comparación de los propios sistemas con prácticas idóneas del rubro. El fortalecimiento de sistemas abarca el detalle previo de los sistemas. De esta manera en el fortalecimiento de sistemas se logran perfeccionar especificaciones del sistema vigente, puliendo costos, tiempo, resultados y calidad al momento de atender, de igual manera se logran discutir las diversas labores, responsabilidades y procedimientos que abarca el proceso, originando un enfoque que se encamina a la parte interna del sistema, fortaleciendo sus características.

De otra parte, Herrera (2008) en su estudio consiguió abordar tres departamentos primordiales: el primero vinculado a la definición de calidad, en la que se logran identificar los elementos de un sistema de administración; el segundo estuvo integrado por el grupo de normas ISO 9000, cuyo objetivo abarca la instauración de métodos de garantía de la calidad para el correcto desenvolvimiento de las empresas y la forma de interactuar con el mercado. El departamento de investigación final implica elementos generales de la organización, beneficios, clasificación, falencia y oportunidades. Concerniente a la organización de transportes, el 82.5%, afirma que se desarrollan planes para el equipo de trabajo (formación, admisión, desarrollo, etc.) logrando evaluar el desempeño y los requerimientos de desarrollo de la totalidad de los individuos; el 80% manifiesta además que en la organización se efectúa una administración con eficacia de los grupos y otros instrumentos y se emplea la parte tecnológica idónea y actuales de su especialidad, en consecuencia, que el 67.5%, precisa que en la organización se mide de manera sistemática el nivel de satisfacción del equipo de trabajo.

De igual manera se pudo encontrar que el 62.5% de los colaboradores afirma que en la organización se emplea indicadores como el Índice de rotación, absentismo, etc., en aras de realizar la medición del nivel de satisfacción del equipo de trabajo. La investigación refleja una correcta gestión de los recursos en la organización de transportes; la administración se caracteriza por la actividad de evaluar que efectúa la organización de los planes para el equipo de trabajo, que abarca la admisión del equipo de trabajo, su desarrollo y formación, entre otros. La organización además efectúa una administración con eficacia de los factores y equipos fundamentales para efectuar las responsabilidades.

Si bien el sistema administrativo de administración del recurso humano es conducido con eficiencia, pero, se puede fortalecer mucho más, intentado que la totalidad de los empleados puedan lograr el nivel de satisfacción pleno por la labor que efectúan. La administración de igual manera abarca conservar a los colaboradores en un entorno laboral acogedor armonioso y positivo, con individuos que se identifiquen con los enormes objetivos a nivel organizacional y que puedan apuntar en el mismo enfoque de los objetivos de la organización.

Concerniente al objetivo cuarto referente a la identificación del desenvolvimiento de la actividad de producir servicios en la organización de transportes, Evans y Lindsay (2008) precisan que cuando los anhelos de los consumidores son cubiertas, las expectativas y percepciones son iguales y, por ende, ellas logran calificar el servicio como agradable. Por otra parte, si dichas expectativas son más elevadas que el servicio realmente ofrecido, la forma de calificar será de nivel negativo y el consumidor lo podrá calificar como no agradable. Y si el servicio consigue sobrepasar los anhelos de los consumidores, el agrado será positivo y el consumidor calificará el servicio como alto. En consecuencia, se tiene que identificar las brechas entre las percepciones y las expectativas de los consumidores de la organización, tomando en cuenta la totalidad del ciclo de servicio.

Illia (2007) recomienda en su estudio ciertas ventajas que el Sistema de Gestión de Calidad puede otorgarle a la organización tomando como ejemplo la

estandarización de métodos y la documentación de estas, la creación de mecanismos y procedimientos de control de estos. Por otro lado, podría generarse el aumento de la producción. En la empresa la productividad se consigue evaluar acorde al tiempo de otorgamiento del pedido, al minimizarse éste, se origina la reducción del proceso de requerimientos lo que trae como repercute que el nivel de producción aumente.

En el estudio realizado en la organización, referente a la administración de los recursos, el 70% de los colaboradores manifiestan que en la organización están identificados los métodos vitales, asegurándose la entrega con regularidad de sus servicios y productos; se llegó a encontrar además que el 67.5% de empleados afirma que los resultados conseguidos al controlar los procesos clave son agradables en la organización. Los resultados de la investigación dejan claramente que los sistemas clave en la empresa están identificados, asegurándose el otorgamiento con regularidad de los servicios y productos que otorga, lo que se consigue gracias a que los sistemas clave son agradables al controlar que se les ejecutan. Estos resultados reflejan que la organización ha conseguido comprender la conducta de sus clientes y a adaptado sus procesos para satisfacer sus requerimientos.

Este contexto es vital ya que permite una privilegiada posición a la organización, brindándoles beneficios competitivos frente a competidores posibles. Esta posición consigue conferirle de igual manera una posición estratégica, que pueda sentar las bases para su incremento y poder hacer frente a los desafíos con los que tiene que luchar. De forma general, la investigación refleja que el grado de desarrollo de los sistemas de la parte operativas es muy bueno, acorde a la opinión del 87.5% de empleados; este punto de vista es consecuencia de la forma de percibir ventajosa por la administración de los recursos y por la actividad de producir servicios, que de igual manera son bastante ventajosas en puntos de vista del 92.5% y 87.5%, correspondientemente.

VI. CONCLUSIONES

1. La investigación refleja que la organización de transporte presenta un enfoque al consumidor muy favorable, el cual se percibe en la correcta gestión, en la actividad de elegir y evaluar a los proveedores, en los saberes de los consumidores y de su grado de satisfacción, en los vínculos para cooperar que se implantan con los proveedores y en el empleo de indicadores para la medición de la satisfacción de los consumidores.
2. Los resultados evidencian que la organización estudiada presenta un claro enfoque hacia el desenvolvimiento del fortalecimiento de la calidad; esta se ve reflejada en el compromiso y conocimiento de los empleados con dicha calidad, y en las actitudes de nivel positivo de soporte e impulso de las labores de fortalecimiento que se desarrollan en la parte interna de la empresa. Otro factor que apoya al fortalecimiento de la calidad es la actividad de comunicar que hay entre el equipo de trabajo, en los razonamientos que fomentan el fortalecimiento de la calidad y en prestar atención de los colaboradores por estos contextos.
3. La investigación refleja una correcta administración de los recursos en la organización de transportes; esta administración se logra caracterizar por la actividad de evaluar que efectúa la organización de los planes para el equipo de trabajo, el cual incluye la admisión de los colaboradores, su desarrollo y formación y otros. La organización de igual manera efectúa una administración con eficacia de los factores y equipos fundamentales para efectuar las funciones.
4. Los resultados de la investigación evidencian que los procesos fundamentales en la empresa se logran identificar, asegurando el otorgamiento con regularidad del servicio ofrecido, el cual se consigue gracias a que los métodos clave consiguen ser de nivel satisfactorio en los controles que se llevan a cabo. Estos resultados

evidencian que la organización ha conseguido comprender la conducta de sus clientes y a logrado adaptar sus procedimientos en aras de poder satisfacer sus requerimientos.

5. La gestión de calidad sirve como técnica de guía para la eficiencia y eficacia concerniente a los procesos de la parte operativa en la organización de transportes que se dirige al agrado de los consumidores y el aumento de sus preferencias en el mercado.

VII. RECOMENDACIONES

1. Otorgar talleres de capacitación referentes a la atención al consumidor a los colaboradores de la organización de transportes en aras de que el servicio continúe fortaleciéndose de forma progresiva y satisfaciendo en gran medida a la comunidad de clientes.
2. Tomar en cuenta métodos del campo estadístico con el fin de medir el nivel de satisfacción del consumidor en aras de efectuar un monitoreo de forma periódica el nivel en que la organización cumple con los anhelos de los consumidores.
3. Implementar técnicas vinculadas a la administración de la calidad como las 5s o el Kaizen en aras de conseguir la superación de los estándares propios de la organización de transportes.
4. Implantar procedimientos y registros estandarizados para controlar y cumplir de la mejor manera optimizando los recursos en la organización.
5. Designar a un individuo encargado de implementar el sistema de gestión de calidad, garantizando el logro de los objetivos y el nivel de satisfacción mucho mayor de los usuarios.

REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2019). Calidad Fundamentos, herramientas y gestión. Tercera edición. Editorial Paraninfo.
- Balagué, N. y Saarti, J. (2014). Gestión de la calidad en la Biblioteca. Ediciones UOC.
- Benavides, C. y Quintana, C. (2013). Gestión del conocimiento y calidad total. Editorial Díaz de Santos.
- Boschetly, L (2017). La Nueva Calidad ISO 9001:2015. Despega Rápidamente y Continúa la Evolución: Concreta la toma de decisiones, reduce los tiempos y optimiza los recursos. Independlity Ed.
- Calvo, A., Criado, F. y Periañez, R. (2019). Gestión de Calidad. Ediciones Pirámide.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación, S.A.
- Claver, E.; Cortés, J. y Molina, J. (2011). Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones. Ediciones Pirámide.
- Cuatrecasas, L. y Gonzales, J. (2017). Gestión integrada de la calidad. Editorial Profit.
- Deulofeu, J. (2012). Gestión de calidad total. Con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad. Ediciones Pirámide.
- Eamara, M. (2012). Implantación de un sistema de calidad en base a la norma ISO 9001: Sistema de gestión de la calidad. Editorial EAE.

- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). Administración y control de la calidad. Séptima edición. Cengage Learning.
- Fernández, M. (2013). El control, fundamento de la gestión por procesos. ESIC Editorial.
- González, O. (2016). Sistemas de Gestión de la Calidad. Ecoe Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Hernández Villegas, Jessica Fabiola (2010). Diseño de un sistema para implementar ISO 9001:2008 en consorcio nacional de seguros.
http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cfhernandez_jv/pdfAmont/cfhernandez_jv.pdf, tesis para optar el grado de magister en gestión y dirección de empresas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Illia Valcárcel, Yazmín Elizabeth (2007). Propuesta para la implementación del sistema de calidad ISO 9001 y su relación con la gestión estratégica por indicadores balanced scorecard aplicado a un operador logístico. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/320>,
- Larrea, P. (2013). Calidad de servicio. Del Marketing a la Estrategia. Editorial Díaz de Santos.
- Liker, J. y Franz, J. (2019). El modelo Toyota para la mejora continua: Conectando la estrategia y la excelencia operacional para conseguir un rendimiento superior. Editorial PROFIT.
- Lloréns, F. y Fuentes, M. (2015) Gestión de la calidad empresarial. Fundamentos e implantación. Ediciones Pirámide

López, P. (2016). Herramientas para la mejora de la Calidad: Métodos para la mejora continua y la solución de problemas. FC Editorial.

Maderuelo, J. A. (2012). Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. Medifam, 12(10), 41-54.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004&lng=es&tlng=es.

Martínez, A. (2014). Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal. ECOBOOK.

Moreno, M.; Peris, F. y González, T. (2011). Gestión de la calidad y diseño de organizaciones teoría y estudio de casos. Pearson Educación.

Pardo, J. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional. AENOR Internacional.

Peña, G. y Perdomo, A. (2017). Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público: Incidencia en la prestación del servicio. Ediciones USTA.

Pérez, J. (2012). Gestión por procesos. ESIC Editorial.

Render, Barry y Heizer, Jay (2014) Principios de administración de operaciones, novena edición, Pearson educación.

Sánchez, V. (2014) Calidad total, modelo de proceso de mejora continua, primera edición, Asoc. Librería Editorial Salesiana.

Soret, I. y De Obersso, M. (2018). Gestión de la calidad. Editorial ESIC.

Summers, (2006) Administración de la calidad, Pearson Educación, México.

Udaondo, M. (2012). Gestión de Calidad. Editorial Díaz de Santos.

Uwe, F. (2014). La gestión de la calidad. Editorial Morata.

Valencia Borda, Raúl Jesús (2012). Implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1642/1/valencia_br.pdf, tesis para optar el título de ingeniero industrial, Universidad Mayor de San Marcos.

Velasco (2015). Gestión de la Calidad. Ediciones Pirámide.

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	Es el conjunto de actividades de la función general de la dirección a través de las cuales se establecen la política de la calidad, los objetivos, las responsabilidades, y que se implementan a través de mecanismos entre los cuales se encuentran la planeación de la calidad, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad bajo el contexto general de un sistema de calidad.(Summers, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque al cliente • Mejora de la calidad. 	Se aplicará un cuestionario que mida las siguientes dimensiones: enfoque al cliente, liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente. • Comunicación externa. • Relaciones con el proveedor • Registro y llenado de documentos. • Compromiso de la alta dirección. • Autonomía y participación en la toma de decisiones. • Comunicación interna • Experiencia del personal • Predisposición del personal 	Ordinal
PROCESOS OPERATIVOS	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que, al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados. (Bravo, 2008)	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos • Producción de servicios 	Se aplicará un cuestionario que mida: participación del personal, procesos operativos mejora continua recursos y producción de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de Trabajo • Abastecimiento de recursos • Nivel de producción de servicios • Tiempo de atención al cliente 	Ordinal

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO	
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL		
Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana, 2020	¿De qué manera una gestión de calidad en orienta los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana en el año 2020?	Evaluar cómo una gestión de calidad orienta los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana en el año 2020	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y descriptiva.	
	PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
	¿Existe un enfoque al cliente en una empresa de transportes de Sullana en el año 2020?	Identificar el enfoque al cliente en una empresa de transportes de Sullana en el año 2020		POBLACIÓN Y MUESTREO 40 colaboradores de las áreas administrativa y operativa. Mediante una muestra censal.
	¿Cómo se lleva a cabo la mejora de la calidad en una empresa de transportes de Sullana en el año 2020?	Conocer el desarrollo de la mejora de la calidad en una empresa de transportes de Sullana en el año 2020		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Encuesta, cuestionario,
	¿Cómo se gestionan los recursos en una empresa de transportes de Sullana en el año 2020??	Determinar qué recursos optimiza en una empresa de transportes de Sullana en el año 2020	MÉTODO DE ANÁLISIS Se aplicará un análisis de tipo descriptivo, mediante tablas de frecuencia y porcentaje en función a las respuestas obtenidas de los encuestados.	
	¿Cómo se desarrolla la producción de servicios en una empresa de transportes de Sullana en el año 2020?	Identificar el desarrollo de la producción de servicios en una empresa de transportes de Sullana en el año 2020.		

ANEXO 3

CUESTIONARIO

Estimado trabajador, reciba nuestros cordiales saludos, este cuestionario está destinado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto al “Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana, 2020”.

Indique a continuación la opción de su preferencia, siendo:

- Totalmente de acuerdo (T.A) : 5
- De acuerdo (D.A) : 4
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (I) : 3
- En desacuerdo (D) : 2
- Totalmente en desacuerdo (T.D) : 1

Se agradece su colaboración.

N°	Aspectos	T.A	D.A	I	D	T.D
		5	4	3	2	1
1	Conozco los principios de la Calidad Total y estoy comprometido con ellos, dando ejemplo con mi forma de actuar					
2	Impulso y apoyo las actividades de mejora dentro de la organización					
3	Reconozco los logros y el compromiso de las personas y equipos que se esfuerzan en la mejora de la calidad					
4	Al formular los planes de la empresa tengo en cuenta de una forma sistemática toda la información que puede afectar al futuro de la empresa					
5	El personal conoce los planes y objetivos de la empresa					
6	Se revisan de forma sistemática los planes comparando resultados con objetivos e implicando a todos los afectados en los cambios necesarios					
7	Se realizan planes para el personal (admisión, formación, Desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas					

N°	Aspectos	T.A	D.A	I	D	T.D
		5	4	3	2	1
8	Existe una comunicación eficaz entre todo el personal					
9	Se gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores					
10	Se promueve el principio de mejora de la calidad entre las directrices					
11	Se realiza una gestión eficaz de los equipos y otros recursos y se utilizan las tecnologías más adecuadas y actuales de su especialidad					
12	Están los procesos orientados a los clientes obteniendo información de éstos y se mide su grado de satisfacción					
13	Se interesan los trabajadores por lo que corresponde a calidad					
14	Están identificados los procesos clave garantizándose la entrega regular de sus productos y servicios					
15	Se desarrollan relaciones de cooperación con los proveedores					
16	Existe un programa de mejora de la calidad que afecta a todas las actividades de la empresa					
17	Disponen de un sistema para medir la satisfacción de los clientes					
18	Utilizan también otros indicadores para medir la satisfacción de los clientes					
19	Se mide de forma sistemática la satisfacción del personal					
20	También se utilizan para medir la satisfacción del personal Índice de absentismo, rotación , etc.					
21	Los resultados obtenidos en los controles de los procesos clave son satisfactorios					

ANEXO 4
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección en Empresas, N° ANR A 202528, de profesión Licenciado en Administración / Abogado, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

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

Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana, 2020.

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

Cuestionario	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 12 días del mes de enero del dos mil veinte.



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

“Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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																		88			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		88			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		88			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		88			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		88			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nélida Rodríguez de Peña con DNI N° 02872139, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

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

Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana, 2020.

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

Cuestionario	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 12 días del mes de enero del dos mil veinte.



Dra. : Nélida Rodríguez de Peña
DNI : 02872139
Especialidad : Administración
E-mail : nrodriguez@ucv.edu.pe

“Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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																	84				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	84				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	84				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	84				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Angulo Corcuera Carlos con DNI N° 06437510, Magister en MBA Administración en Negocios, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

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

Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana, 2020.

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

Cuestionario	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 12 días del mes de enero del dos mil veinte.



Dr. : Angulo Corcuera Carlos Antonio
 DNI : 06437510
 Especialidad : Administración
 E-mail : angulo@ucvvirtual.edu.pe


“Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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																	84				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	84				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	84				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	84				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	84				

7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																	84				
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	84				
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	84				

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.

Piura, 12 de enero de 2020.	
	Dr. : Angulo Corcuera Carlos Antonio
	DNI : 06437510
	Especialidad : Administración
	E-mail : angulo@ucvvirtual.edu.pe :




Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Freddy William Castillo Palacios, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Sede Piura), asesor del Trabajo de Investigación titulado: “Gestión de calidad para mejorar los procesos operativos en una empresa de transportes de Sullana, 2020”, de la autora Morales Huiman, Yanet, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender, el trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 15 de Enero del 2020.

Freddy William Castillo Palacios	
DNI: 02842237	 Dr. Freddy W. Castillo Palacios FAC. UNIC DE CUELG. IN-543
ORCID: 0000-0001-5815-6559	