



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de operaciones y la calidad de servicios en una empresa
de transporte de personal, Callao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Tarazona Aguilar, Alicia Violeta (ORCID: 0000-0002-7814-6689)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante, Víctor Fabián (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta investigación a investigación primeramente a DIOS, a mi familia y a mi novio, porque han estado conmigo en todo tiempo proporcionándome apoyo y cariño para lograr este proyecto que fueron fundamentales para poder lograrlo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme acompañado en este camino, a mi familia y mi novio por apoyarme en cada decisión, gracias a la vida porque me demuestra que está llena de oportunidades; les agradezco por creer en mí.

El camino no ha sido sencillo hasta ahora, pero me ayudó a tener más fortaleza y no perder mis sueños, he logrado importantes objetivos como culminar mi proyecto de tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. MÉTODO	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Métodos de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
4.1. Análisis descriptivo	15
4.2. Análisis inferencial.....	17
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1 Baremos de interpretación	14
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la gestión de operaciones.....	15
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la calidad de servicio	16
Tabla 4 Distribución de datos.....	17
Tabla 5 Correlación entre gestión de operaciones y calidad de servicio.....	18
Tabla 6 Correlación entre gestión de operaciones y fiabilidad	19
Tabla 7 Correlación entre gestión de operaciones y seguridad	20
Tabla 8 Correlación entre gestión de operaciones y tangibilidad	21
Tabla 9 Correlación entre gestión de operaciones y empatía	22
Tabla 10 Correlación entre gestión de operaciones y capacidad de respuesta ...	23

Índice de figuras

Figura 1 Interpretación de correlaciones	14
Figura 2 Diagrama de barras de la gestión de operaciones	15
Figura 3 Diagrama de barras de la calidad de servicio	16

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021, por lo que se empleó una metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, y nivel correlacional; la técnica para obtener los datos ha sido la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario en una escala de tipo Likert ordinal. La población estuvo constituida por 498 usuarios del servicio de transporte de personal pertenecientes a los 10 principales clientes corporativos de la empresa y la muestra ha sido constituida por 218 usuarios. El resultado obtenido después de análisis descriptivo fue que el 46,3% de los usuarios percibe una gestión de operaciones regular; mientras que, el 42,7% de los considera que la calidad de servicio que brinda la empresa es eficiente. En consecuencia, se concluye que existe relación positiva significativa ($\text{sig.}=0,000$) entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021, con un coeficiente de correlación muy alto de 0,936. Es significa que, al mejorar la gestión de operaciones de la empresa, aumentará proporcionalmente la calidad del servicio que brinda.

Palabras clave: gestión de operaciones, calidad de servicio, sector transporte.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between operations management and service quality in the personnel transportation company, Callao 2021, so an applied methodology, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, and correlational level was used; the technique to obtain the data was the survey, whose instrument is the questionnaire on an ordinal Likert-type scale. The population consisted of 498 users of the personnel transportation service belonging to the 10 main corporate clients of the company and the sample consisted of 218 users. The result obtained after descriptive analysis was that 46.3% of the users perceive the management of operations to be regular, while 42.7% of them consider the quality of service provided by the company to be efficient. Consequently, it is concluded that there is a significant positive relationship ($\text{sig.}=0.000$) between operations management and service quality in the personnel transportation company, Callao 2021, with a very high correlation coefficient of 0.936. This means that by improving the company's operations management, the quality of the service it provides will increase proportionally.

Keywords: operations management, service quality, transportation sector.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el tema logístico en las organizaciones es realmente relevante dado que a través de este se asegura de que tanto recursos materiales como humanos puedan llegar lo antes posible a su destino, a ello se suma el desarrollo de nuevas tecnologías (Botero & Alegría, 2017). Es constante la evolución y el uso de herramientas que permitan la mejora de las condiciones ofrecidas en este sector debido a la demanda creciente productos y servicios, lo que hace que las empresas sean cada vez más competitivas (Rodríguez & Pérez, 2016).

La gestión de la innovación es clave para lograr la eficiencia técnica (Caetano & Alves, 2019) a ello se suma la incorporación de estrategias asociadas con la gestión de operaciones, mostrando la rentabilidad, reducción de costos, para poder tener como resultados el óptimo servicio al cliente (Schettino et al., 2019). En ese sentido, se puede alcanzar los mejores niveles de productividad a raíz de una estrategia eficaz de logística (Silveira, 2018). Además de la evaluación del talento humano especializado en los procesos logísticos y actividades a desarrollar en el diseño de innovación en las empresas en América latina (Rodriguez & Rosenstiehl, 2018).

Por su parte, la calidad de servicio, es también un componente principal en el desarrollo organizacional, además de ser un medio para lograr la satisfacción de los clientes (Hernández et al., 2018). Las organizaciones luchan cada día por obtener la mayor cantidad de clientes a fin de subsistir en el mercado (Gamboa et al., 2018). Por lo tanto, es recomendable medir la calidad de servicios percibida por los clientes, para identificar las deficiencias y tomar acción frente a ello (Robledo, 2015).

En el ámbito internacional, el servicio de transporte constituye un sector importante de la economía donde es fundamental contar con el mejor desarrollo de gestión operativa para optimizar los procesos internos y externos de los servicios que presta la organización (Vintimilla, 2020). La incorporación de tecnologías basadas en estrategias operativas busca desarrollar la flexibilidad y prontitud en

respuesta al cliente donde permiten la retroalimentación de los procesos y establecer la cadena de valor en la organización (Zapata, 2020).

En el contexto nacional, existen estudios que señalan recomiendan la planificación para abordar los malos procesos en una organización e identificar a tiempo los peligros que puedan generar; tomando acciones que permitan aportar a la gestión de los riesgos en el sector de transporte (Pérez, 2019). También es evidente una problemática en lo relacionado a calidad de servicio de transportes, donde es observable dentro del área de mantenimiento de las unidades, la falta de compromiso de los conductores, la conciencia de competencia y la falta de control planeación son motivos que permiten realizar una propuesta de mejora de la calidad de servicio en dicha área (Cacho, 2017). Las implementaciones de herramientas como un manual de organización, registro de operaciones y planes de capacitación son factores de control donde permite implementar mejoras y determinar la influencia de manera positiva en los puntos críticos que se genera en los procesos operativos (Gonzales, 2019)

Al respecto y dentro de este contexto, se encuentra una empresa de transporte de personal, localizada en el distrito del Callao, la cual brinda servicio de transporte de personal privado. La empresa presenta dificultades en el área de operaciones, donde se identifica la falta de planes de mantenimiento de las unidades, programación de choferes a las rutas designadas, falta de personal calificado para la revisión de unidades, teniendo como consecuencia la inquietud del cliente, ya que la carencia de planes de control de mantenimiento, tácticas de rutas donde permitan tener un mejor nivel de calidad de servicio. Ante esta situación, es necesaria una solución inmediata para no seguir afectando la calidad de servicio brindado a los usuarios.

Por lo antes expuesto, se formula la siguiente pregunta de investigación:
¿Cuál es la relación entre la Gestión de Operaciones y la calidad de servicios de una empresa de transporte de personal, Callao 2021?

Asimismo, de manera específica se plantearon los siguientes problemas:
¿Cuál es la relación entre gestión de operaciones y la fiabilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021?; ¿Cuál es la relación entre gestión de

operaciones y la seguridad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021?; ¿Cuál es la relación entre gestión de operaciones y la tangibilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021?; ¿Cuál es la relación entre gestión de operaciones y la empatía en una empresa de transporte de personal, Callao 2021?; y ¿Cuál es la relación entre gestión de operaciones y la capacidad de respuesta en una empresa de transporte de personal, Callao 2021?

El presente trabajo tiene *implicancias prácticas*, debido a que pretende determinar la relación existente entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en una empresa de transporte para identificar y dar solución a los problemas recurrentes que suceden en el área de operaciones donde conlleva a una serie de malos procesos desarrollados dentro del servicio que se brinda a los usuarios. Asimismo, la *importancia social*, parte de que la investigación aportará mediante alternativas de solución y recomendaciones que contribuyan a la mejora de la calidad de servicio, en beneficio de todos los consumidores. También, a partir de la *justificación teórica*, se hará uso de bases teóricas para delimitar las dimensiones y aplicar los conocimientos dando respuesta a la pregunta de investigación. De igual manera, la *justificación metodológica*, se hace presente dado que la investigación utiliza instrumentos de recolección de datos que servirán como referencia para futuras investigaciones que busquen tratar el mismo tema de investigación u otros afines al estudio.

En esa línea, el objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021.

Buscando lograr el objetivo general, se plasmaron objetivos específicos: determinar la relación entre gestión de operaciones y la fiabilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; determinar la relación entre gestión de operaciones y la seguridad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; determinar la relación entre gestión de operaciones y la tangibilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; determinar la relación entre gestión de operaciones y la empatía en una empresa de transporte de personal,

Callao 2021; y determinar la relación entre gestión de operaciones y la capacidad de respuesta en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

Ante ello, se planteó como hipótesis general del estudio que: existe relación significativa entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021, y de manera específica: existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la fiabilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la seguridad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la tangibilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la empatía en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; y existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la capacidad de respuesta en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Cortes et al. (2019), mediante su investigación buscó proponer la aplicación de indicadores operativos para la distribución de vehículos, empleando un estudio descriptivo, además, conformó una muestra integrada por 9 empleados pertenecientes al grupo logístico, conformados por el jefe de operaciones y técnicos encargados de la distribución de la flota de unidades. Los autores utilizaron la encuesta y como instrumento de recopilación de información un cuestionario. En sus resultados obtenidos muestra que la empresa tiene una gestión deficiente de acuerdo al 63 % de los clientes evaluados; además, no cuenta con los suficientes indicadores de medición operativa para poder desarrollar un control, evaluación y seguimiento generando incumplimiento por lo tanto falta de calidad en sus servicios.

Según, Naranjo (2015), en su estudio de investigación cuyo objetivo fue diseñar un sistema operativo donde los procesos de la organización permitan desarrollar la reducción del tiempo de servicio y minimizar costos para poder mejorar el nivel de calidad de servicio, empleando como instrumento de estudio una guía de entrevista realizada al área operativa y la técnica de la observación directa. La población estuvo constituida por 5 personas involucradas en el departamento de operaciones, gerencia y servicio al cliente.

Sozoranga y Montaña (2019), desarrollaron un estudio para desarrollar un manual de procedimientos en el área logística de una empresa de transporte de carga, donde establece un conjunto de recursos que mejora el proceso operativo respecto al desarrollo logístico. Por lo que se desarrolló un estudio de tipo descriptivo con un enfoque mixto, empleando instrumentos como cuestionarios, ficha de análisis documental, y entrevistas. Los autores concluyen que este tipo de herramientas (manual de procedimientos), son beneficiosos dado que los problemas como deficiencias en la cadena logística y en la gestión han disminuido. En ese sentido, dicha propuesta logró que el sistema logístico sea más eficaz alineados a los estándares de calidad en el sector.

Además, Estévez et al. (2019), en el artículo los autores tienen como objetivo describir la situación actual respecto a la gestión operacional mediante el uso de indicadores de gestión en una cooperativa de transporte de carga, de tal manera que se realizó una auditoría de los procesos administrativos y la atención al usuario, el cual permitió identificar la relación de calidad de servicios y los puntos críticos en la organización. Por tal motivo, la investigación tomó en cuenta una muestra integrada por 55 empleados los cuales resolvieron un cuestionario. Como resultados, se obtuvo que el 76.4 % de los encuestados señalaron que las gestiones administrativas operacionales no se encuentran vinculadas y orientadas con los objetivos de la organización. Donde concluyen que la gestión de operaciones es deficiente, identificando que un factor que influye en el correcto desarrollo de los procesos en dicha organización, se debe principalmente a la no planificación de sus presupuestos, así como la escasa capacitación de sus miembros.

Según, Fontalvo et al. (2019), en su trabajo de investigación desarrollaron un análisis de los componentes de los procesos logísticos al interior de una cadena de suministros de una empresa de transportes con el objetivo de comprender los criterios y características de los procesos, como metodología se tomó en cuenta la revisión sistemática de múltiples artículos científicos con enfoque cualitativo, en ese sentido se empleó la lógica deductiva para el análisis de resultados. Como conclusiones del estudio se describieron cada uno de los procesos importantes en la gestión por procesos, logrando organizar un plan logístico en donde se describen de manera específicas cada uno de estos. Asimismo, se estableció qué medidas de control y a través de qué indicadores evaluarlos para un mejor desarrollo y ejecución de las estrategias implementadas. Finalmente, se determinó la existencia de una relación significativa y directa entre ambas variables de estudio con un coeficiente de 0.562.

Además, Lin y Tarí (2019), en su estudio de investigación tiene como objetivo analizar las dimensiones y principios que están relacionadas con el control de calidad y de identificar los factores claves para mejorar la gestión, empleando como técnica de estudio a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Los autores obtuvieron como resultados que una mejor gestión de operaciones conllevará a una

mejor calidad de servicio, por lo que es fundamental para poder cumplir con los estándares de una verdadera gestión de calidad de servicio propia de una empresa, lo que ayuda a la organización a identificar y subsanar los problemas dentro de la empresa.

A su vez, entre los antecedentes nacionales se encuentra Sánchez (2019), realizó una investigación buscando determinar la relación entre la administración de operaciones y la productividad en una empresa de servicio, empleando un estudio descriptivo correlacional. Para ello aplicó un cuestionario a una población conformada por 124 colaboradores, empleando la técnica de la encuesta. Para determinar la correlación empleó el estadístico Rho de Spearman, concluyendo que, ambas variables de estudio se encontraban correlacionadas de manera directa contrastando así su hipótesis de investigación.

Además, Cacho (2017), en su estudio científico se planteó como finalidad implementar una gestión de operaciones que permita mejorar la calidad de servicio de una empresa de transporte en la ciudad de Lima, por ello empleó un diseño de investigación cuasi experimental, en ese sentido, la población empleada estuvo constituida por todos los servicios de carga de la empresa. En dicha investigación se obtuvo como conclusión que mediante esta mejora en el área de operaciones se optimizó dicha área obteniendo un aumento de su eficiencia y eficacia en 16 %.

Asimismo, Salazar (2016), quien en su investigación se propuso como objetivo diseñar e implementar un manual de gestión de operaciones, donde se detallan los procesos del área de operaciones. En ese sentido, se analizó la situación actual dado a conocer las características de las acciones operacionales para poder desarrollar acciones de control en los procedimientos que se realizan, utilizando como metodología una investigación descriptiva no experimental. El autor concluye que la elaboración del manual de control de operaciones mejora el desarrollo de los procesos clave en la organización, asimismo se tiene un mejor manejo del área.

Vega (2016), en su estudio buscó desarrollar una propuesta de gestión de procesos bajo el enfoque BPM, menciona en su trabajo de investigación que el

análisis de los procesos críticos de la organización es clave para conocer la situación actual del mismo. Su investigación fue descriptiva de carácter transeccional, tomando como muestra a todas las operaciones de la empresa. Donde concluye que la utilización de BPM influye de manera exitosa en el control, ejecución y supervisión de las operaciones logrando como resultado la eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados por la empresa.

También, Ruiz (2016), realizó su investigación buscando establecer el nivel de eficacia dentro del área de operaciones de una empresa de transportes, por los que empleó un diseño cuasi experimental, empleando también una muestra conformada por el personal de operaciones. En ese sentido, se recolectaron datos a partir de la lista de cotejo y el análisis documental histórico de la empresa. que se encuentre la eficiencia en el departamento de gestión de operaciones. Concluyendo que la eficacia de la empresa ha mejorado en comparación con meses anteriores, mejorando también el aspecto organizacional y económico, lo que permite desarrollar la mejora continua en la organización.

Se realizó la búsqueda de bases teóricas para dar un mayor sustento a la presente investigación, cabe resaltar que se revisaron revistas científicas indexadas para un mayor rigor científico.

Respecto a la gestión de operaciones, **la teoría de procesos logísticos**, Villegas y González (2018), menciona que los procesos logísticos permiten generar valor agregado a los productos que tiene la organización para ofrecer un servicio de calidad y llegue al cliente final. Respecto a la **Logística**, Villegas y González (2018), definen como un proceso eficiente de planificación eficaz, control y medición de los procesos o flujos de la materia , en el control del efectivo procedimiento de los productos donde se refleja el flujo de información desde el inicio hasta el producto terminado (cliente final).

El desarrollo de la gestión de operaciones en el ámbito del transporte es compleja, dado el carácter multidisciplinar de su trabajo (Rust, 2015).

Existe también la **teoría del control interno**, que manifiesta que toda empresa antes de iniciar sus operaciones debería medir las acciones a tomar para

que cuando estas se realicen se pueda detectar rápidamente las fallas (Álvarez, 2016). La **teoría de la decisión**, por su parte, postula que para conseguir un objetivo existen diferentes posibilidades u opciones, debido a ello es importante que previamente a la toma de decisiones se evalúe cada una de dichas opciones para conocer el posible resultado, con la finalidad de reducir el riesgo (Spikin, 2020).

Se encuentra también la **teoría de las restricciones**, la misma que postula acerca de la manera correcta para gestionar las organizaciones, dado que muchos ven las acciones como conjunto y no como un todo. En ese sentido, esta se basa en la filosofía de optimizar los sistemas y dirigir esfuerzos hacia los puntos críticos y evitar retrasos a toda la organización (Samá & Díaz, 2020).

En ese sentido, “la gestión de operaciones está enfocada en la forma de desarrollar ciertas actividades al interior de una organización buscando el cumplimiento de las exigencias de los clientes con respecto a los productos o servicios que oferta la empresa”. (Barrios et al., 2019, p.186).

Para medir la gestión de operaciones, Sánchez (2019), refiere que se debe tomar en cuenta cinco dimensiones importantes y competitivas; *Coordinación, calidad de las operaciones, credibilidad, flexibilidad del proceso, y servicio*, dado que los nuevos enfoques de la administración señalan la necesidad de ver a las organizaciones como un todo y como un sistema abierto (Sánchez, 2019).

Por otra parte, respecto a la calidad de servicios, Arellano (2017), basado en la **teoría de la satisfacción del cliente** de Zeithaml, Bitner y Gremler, señala que:

Mediante un servicio de calidad se proporciona al cliente un conjunto de beneficios que permiten crear lealtad hacia la empresa de manera tal que se sientan satisfechos, en ese sentido concluyen que un cliente insatisfecho puede multiplicar por diez una mala publicidad con llevando a la pérdida de clientes, por el contrario, un cliente satisfecho estaría hasta dispuesto a pagar más por satisfacer sus necesidades. (p. 220)

Asimismo, Chacón y Rugel (2018), hacen mención a la **teoría de la calidad total**, la misma que fue propuesta por Edwards Deming a mediados del siglo XX,

en ese contexto, dicha teoría postula el ciclo o círculo de calidad que consta de cuatro etapas: planificar, desarrollar, controlar y actual.

La calidad de servicio se presenta como el elemento principal en todas las organizaciones independientemente de su rubro, asimismo las apreciaciones intangibles de los clientes en relación a los productos o servicios que espera recibir, buscando satisfacer sus necesidades. (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2014, p. 125)

No obstante, se menciona también a la **trilogía de Juran**, quien manifiesta que la calidad se define en el mercado y a partir de su necesidad, en el que se busca cumplir expectativas y dar la conformidad, esta trilogía se compone de las acciones de planificar, controlar y mejorar la calidad (Zavala & Piña, 2017).

Asimismo, se encuentra la **teoría de Cero defectos**, la cual postula cuatro principios de la calidad, en el que se mantiene una cultura preventiva, y el estándar es tener cero defectos dado que los errores producen la falta de atención y conocimiento por lo que se sugiere tener siempre dicha mentalidad (Miranda et al, 2018).

Por su parte, la **teoría de la calidad total**, derivado de la cultura japonesa, menciona que la calidad está referida al mejoramiento continuo, a un cambio de cultura organizacional y a reorientar el camino, menciona también que esta cultura de calidad debe estar centrada principalmente en las personas luego en los productos (Ramírez, 2016).

La medición de la calidad de servicio, es realizada empleando la escala SERVQUAL, inicialmente esta escala estuvo conformada por diez dimensiones, pero posteriormente se redujo a cinco: *la fiabilidad, la seguridad, la tangibilidad, la empatía y la capacidad de respuesta* (Del Águila & Chávez, 2018, pp. 28-30).

III. MÉTODO

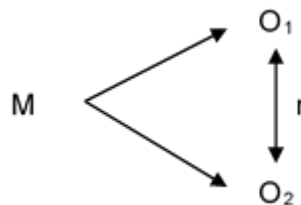
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es básica de acuerdo a la finalidad que persigue, pues emplea teorías e información ya demostradas que buscan solucionar problemáticas sociales (Hernández et al., 2014). Asimismo, de acuerdo al enfoque es cuantitativa y según el alcance es descriptiva – correlacional, debido a que pretende determinar la relación existente entre las variables de estudio (Ñaupas et al., 2018), es decir, entre gestión de operaciones y calidad de servicio.

Diseño de investigación

La investigación desarrolló un diseño no experimental - de corte transversal, debido a que no se realizó la manipulación deliberada de ninguna de las variables de estudio, asimismo los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, se registra en un único momento.



M= Muestra

O₁= Gestión de operaciones

O₂= Calidad de servicio

r= Relación

3.2. Variables y operacionalización

Anexo 01.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población de la presente investigación estuvo integrada por los 498 usuarios del servicio de transporte de personal pertenecientes a los 10 principales clientes corporativos de la empresa.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 218 usuarios del servicio de transporte del personal, la misma que fue determinada a través de la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = muestra

Z = confianza (1,96)

p = probabilidad de acierto (0,50)

q = probabilidad de fracaso (0,50)

e = error máximo (0,05)

N = tamaño de la población (498)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 498}{(498 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 218

Muestreo

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, dado el contexto en el que no encontramos y la factibilidad para aplicar los instrumentos mientras se transporta al personal.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección empleada en el presente estudio fue la encuesta, la cual se encuentra estructurada en función de las dimensiones e indicadores de cada una de las variables. En ese sentido, se utilizó como instrumento el cuestionario, uno por cada variable (**Anexo 1**). Respecto al cuestionario para medir la gestión de operaciones está constituido por 17 ítems en escala ordinal tipo Likert. Mientras que para medir la segunda variable se diseñó un cuestionario constituido por 22 ítems en función a la escala Servqual, adaptada al sector transporte.

3.5. Procedimientos

En un primer momento, se validó el instrumento mediante juicio de expertos para tener la apreciación crítica de profesionales respecto a los ítems plasmados en ambos instrumentos (Anexo 4). Luego se aplicó a una prueba piloto para calcular la consistencia interna del mismo (Anexo 5). Una vez recogidos los datos, éstos se procesaron y analizaron mediante la estadística descriptiva e inferencial, a fin de obtener resultados consistentes. Como últimos pasos, se realizó la discusión de los resultados comparándolos con los antecedentes y bases teóricas desarrolladas en los capítulos iniciales de la investigación, para finalmente realizar las conclusiones y recomendaciones de la investigación, en función a los objetivos propuestos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos mediante los instrumentos de recolección, fueron procesados y analizados mediante el método estadístico, haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial. La primera de ellas, a partir del programa Microsoft Excel 2019, en el cual se diseñaron tablas y gráficos dinámicos que ayudaron a una mejor comprensión y visualización del análisis realizado. Mientras que la segunda de ellas, se realizó a partir del software SPSS v.26 para determinar la relación entre las variables en estudio.

La interpretación de las correlaciones se dará en función a los siguientes coeficientes obtenidos:

Figura 1

Interpretación de correlaciones

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

La estadística descriptiva de los datos será a través de los siguientes baremos:

Tabla 1

Baremos de interpretación

Nivel	Gestión de operaciones	Calidad de servicio
Deficiente	[44 - 57]	[45 - 66]
Regular	[58 - 71]	[67 - 88]
Eficiente	[72 - 85]	[89 - 110]

Se aprecia los criterios para clasificar los niveles de cada una de las variables en función a las puntuaciones mínimas y máximas.

3.7. Aspectos éticos

Se realizó respetando la propiedad intelectual de los autores mencionados en el informe, referenciado los aportes científicos realizados, por lo que se empleó el estilo APA para dicho fin. Además, se tomó en cuenta los lineamientos éticos de la Universidad César Vallejo para el desarrollo de investigaciones. Asimismo, se mantendrá el anonimato de los participantes en el estudio, respetando la identidad de los mismos, por lo que únicamente se procesaran los resultados generales para fines de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

V1: Gestión de operaciones

Tabla 2

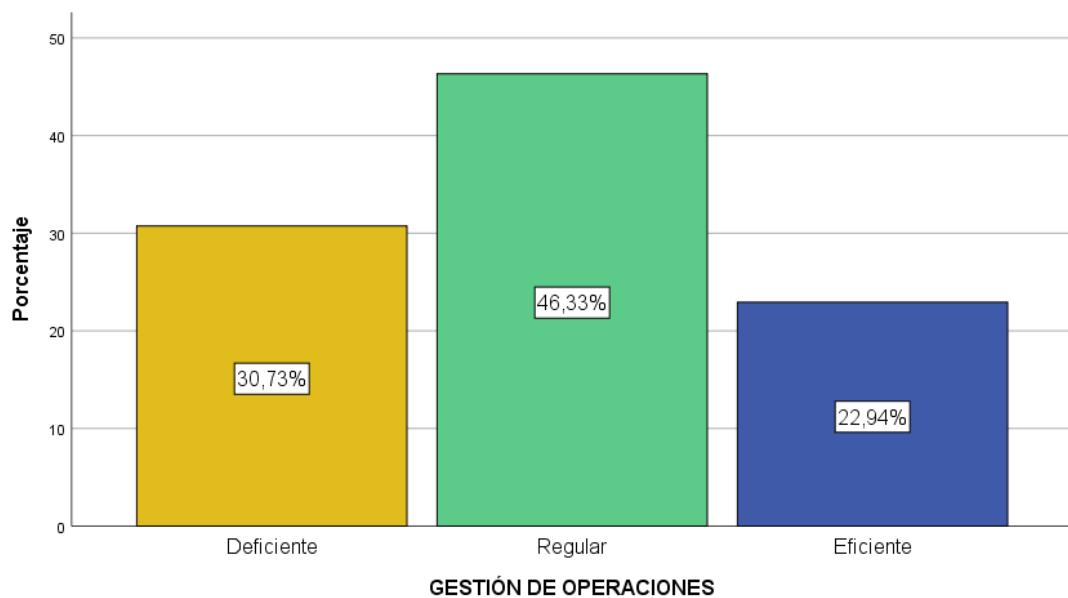
Distribución de frecuencias de la gestión de operaciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	67	30,7	30,7
Regular	101	46,3	77,1
Eficiente	50	22,9	100,0
Total	218	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 27

Figura 2

Diagrama de barras de la gestión de operaciones



En la tabla y figura 2, se aprecia que la gestión de operaciones en la empresa se ejecuta de manera regular en un 46,3%, de manera deficiente en un 30,7% y de manera eficiente en 22,9%.

V2: Calidad de servicio

Tabla 3

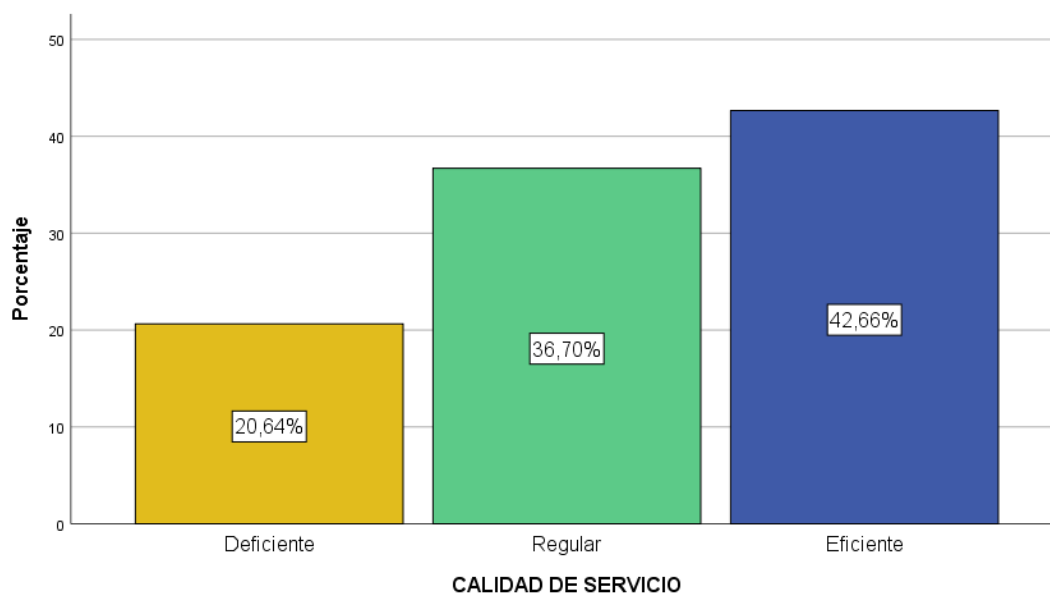
Distribución de frecuencias de la calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	45	20,6	20,6
Regular	80	36,7	57,3
Eficiente	93	42,7	100,0
Total	218	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 27

Figura 3

Diagrama de barras de la calidad de servicio



En la tabla y figura 3, se visualiza que la calidad de servicio de la empresa se percibe como eficiente de acuerdo al 42,7% de los clientes; mientras que, el 36,7% lo percibe como regular y el 20,6% como deficiente.

4.2. Análisis inferencial

Previo a realizar las pruebas inferenciales, se procedió a realizar las pruebas de normalidad de los datos mediante la prueba de K-S, obteniendo como resultado que los datos no presentan una distribución normal, por lo tanto, se aplica para la prueba no paramétrica Rho se Spearman.

Regla de decisión

Si, Sig. bilateral < 0,05, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Si, Sig. bilateral > 0,05, entonces se rechaza la H_a y se acepta la H_0 .

Donde:

- Sig. bilateral = 5% (0,05)
- H_a = Hipótesis alterna
- H_0 = Hipótesis Nula

Prueba de normalidad de datos

Tabla 4

Distribución de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de operaciones	,151	218	,000
Calidad de servicio	,185	218	,000
Fiabilidad	,151	218	,000
Seguridad	,221	218	,000
Tangibilidad	,174	218	,000
Empatía	,208	218	,000
Capacidad de respuesta	,210	218	,000

En la tabla 4, se aprecia que los datos no presentan una distribución normal, dado que en cada una de las evaluaciones la significancia es menor a 0,05.

Prueba de hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021.

Tabla 5

Correlación entre gestión de operaciones y calidad de servicio

			Gestión de operaciones	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,936**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,936**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se refleja una significancia de $0,000 < 0,05$ (5%), por lo que se acepta la hipótesis de investigación; es decir que se cuenta con evidencia suficiente para afirmar que existe relación significativa entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021, con un grado muy alto de correlación de 0,936.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la fiabilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

H₀: No existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la fiabilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

Tabla 6

Correlación entre gestión de operaciones y fiabilidad

			Gestión de operaciones	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6, se refleja una significancia de $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 1; es decir que, se cuenta con evidencia suficiente para afirmar que existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la fiabilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021, con un grado muy alto de correlación de 0,947.

Prueba de hipótesis específica 2

H₂: Existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la seguridad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

H₀: No existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la seguridad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

Tabla 7

Correlación entre gestión de operaciones y seguridad

		Gestión de operaciones	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,878**
		N	218
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,878**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	218

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7, se refleja una significancia de $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 2; es decir que, se cuenta con evidencia suficiente para afirmar que existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la seguridad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021, con un grado alto de correlación de 0,878.

Prueba de hipótesis específica 3

H₃: Existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la tangibilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

H₀: No existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la tangibilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

Tabla 8

Correlación entre gestión de operaciones y tangibilidad

			Gestión de operaciones	Tangibilidad
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,909**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8, se refleja una significancia de $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 3; es decir que, se cuenta con evidencia suficiente para afirmar que existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la tangibilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021, con un grado muy alto de correlación de 0,909.

Prueba de hipótesis específica 4

H₄: Existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la empatía en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

H₀: No existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la empatía en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

Tabla 9

Correlación entre gestión de operaciones y empatía

		Gestión de operaciones	Empatía
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,942**
		N	218
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	,942**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	218

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9, se refleja una significancia de $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 4; es decir que, se cuenta con evidencia suficiente para afirmar que existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la empatía en una empresa de transporte de personal, Callao 2021, con un grado muy alto de correlación de 0,942.

Prueba de hipótesis específica 5

H₄: Existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la capacidad de respuesta en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

H₀: No relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la capacidad de respuesta en una empresa de transporte de personal, Callao 2021.

Tabla 10

Correlación entre gestión de operaciones y capacidad de respuesta

		Gestión de operaciones	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	1,000	,901**
	Capacidad de respuesta	,901**	1,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, se refleja una significancia de $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 5; es decir que, se cuenta con evidencia suficiente para afirmar que existe relación directa y significativa entre gestión de operaciones y la capacidad de respuesta en una empresa de transporte de personal, Callao 2021, con un grado muy alto de correlación de 0,901.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio ha sido determinar la relación entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021, en ese sentido, previamente a la prueba de hipótesis general se realizó la prueba de normalidad de datos para conocer como es su distribución, conllevando a emplear el estadístico no paramétrico Rho de Spearman dado que los datos no presentaron una distribución normal. Mediante esta prueba estadística, se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, por tanto, se rechazó H_0 y aceptó la H_1 , determinándose la existencia de una relación significativa entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021, dicha relación presenta un grado de correlación positiva muy alto, dado que el coeficiente obtenido fue de 0,936. Estos resultados se han comparado con otras investigaciones académicas previas y enfoques teóricos; que se muestran en el marco teórico.

Los estudios que tienen coherencia con estos resultados son de Fontalvo et al. (2019), quienes en su trabajo de investigación desarrollaron un análisis de los componentes de los procesos logísticos con el objetivo de comprender cómo se relacionan con la calidad de servicio, en ese sentido se describieron cada uno de los procesos importantes en la gestión por procesos, logrando establecer existe una relación directa entre la gestión de procesos y la calidad de servicio de la empresa, con una significancia asintótica alta, menor a 0,05 y un coeficiente moderado de 0,562.

Al respecto, los aportes teóricos Villegas y González (2018), considerando a la teoría de procesos logísticos, menciona que los procesos operacionales logísticos permiten generar valor agregado a los productos que tiene la organización para ofrecer un servicio de calidad y llegue al cliente final. Respecto a ellos, los autores señalan que un proceso eficiente de planificación, control y medición de los procesos o flujos de la empresa, se refleja en la satisfacción del cliente final.

Ante ello, los resultados también se enmarcan en la teoría de las restricciones, la misma que postula acerca de la manera correcta para gestionar las organizaciones (Samá & Díaz, 2020)., dado que muchos ven las acciones como conjunto y no como un todo. En ese sentido, esta se basa en la filosofía de optimizar los sistemas y dirigir esfuerzos hacia los puntos críticos y evitar retrasos a toda la organización, para mejorar también la percepción del cliente, satisfacerlo y que sienta que se le brinda un servicio de calidad.

El objetivo específico 1 del estudio ha sido determinar la relación entre gestión de operaciones y la fiabilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021, al respecto y de acuerdo al estadístico Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, por tanto, se rechazó H_0 y aceptó la H_1 . Los resultados permitieron concluir que la gestión de operaciones tiene relación significativa con la dimensión fiabilidad en la empresa de transporte de personal, dicha relación presentó un grado de correlación positiva muy alto, dado que el coeficiente obtenido fue un $Rho = 0,947$.

De acuerdo a los resultados, éstos guardan relación con lo manifestado por Zeithmal et al. (2014), quienes señalan que la calidad de servicio es el elemento principal en todas las organizaciones independientemente de su rubro, asimismo las apreciaciones intangibles de los clientes en relación a los productos o servicios que espera recibir, buscando satisfacer sus necesidades, siendo la fiabilidad o confiabilidad un elemento indispensable para alcanzar una buena calidad de servicio, al encontrarse relacionado con la gestión de operaciones, ésta permite poder mejorar su gestión para mejorar paralelamente algún componente de la otra variable.

El objetivo específico 2 del estudio ha sido determinar la relación entre gestión de operaciones y la seguridad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; de acuerdo al estadístico Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, por tanto, se rechazó H_0 y aceptó la H_2 . Los resultados permitieron concluir que la gestión de operaciones tiene relación significativa con la dimensión seguridad esta empresa de transporte de personal,

dicha relación presentó un grado de correlación positiva alto, dado que el coeficiente obtenido fue un $Rho = 0,878$.

Contrastando con la teoría de la satisfacción del cliente de Zeithaml, Bitner y Gremler, mediante un servicio de calidad se proporciona al cliente un conjunto de beneficios que permiten crear lealtad hacia la empresa de manera tal que se sientan satisfechos, por lo que para brindar una mayor seguridad se podría mejorar la gestión de operaciones de esta empresa, ya que existe una relación significativa alta con la dimensión seguridad.

El objetivo específico 3 del estudio ha sido determinar la relación entre gestión de operaciones y la tangibilidad en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; de acuerdo al estadístico Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, por tanto, se rechazó H_0 y aceptó la H_3 . Los resultados permitieron concluir que la gestión de operaciones se relaciona significativamente con la dimensión tangibilidad en esta empresa de transporte de personal, dicha relación presentó un grado de correlación positiva muy alto, dado que el coeficiente obtenido fue un $Rho = 0,909$

El objetivo específico 4 del estudio ha sido determinar la relación entre gestión de operaciones y la empatía en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; respecto al estadístico Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, por tanto, se rechazó H_0 y aceptó la H_4 . Los resultados permitieron concluir que la gestión de operaciones se relaciona significativamente con la dimensión empatía en esta empresa de transporte de personal, dicha relación presentó un grado de correlación positiva muy alto, dado que el coeficiente obtenido fue un $Rho = 0,942$.

Ante ello, de acuerdo con los aportes de Zeithaml et al. (2014), la calidad de servicio, considerando sus componentes de tangibilidad y empatía, como parte del factor principal en toda organización, dado que las apreciaciones intangibles de los clientes en relación a los productos o servicios que espera recibir, buscando satisfacer sus necesidades, son relevantes también, con una relación altamente significativa frente a la gestión de operaciones.

El objetivo específico 5 del estudio ha sido determinar la relación entre gestión de operaciones y la capacidad de respuesta en una empresa de transporte de personal, Callao 2021; de acuerdo al estadístico Rho de Spearman se obtuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, por tanto, se rechazó H_0 y aceptó la H_5 . Los resultados permitieron concluir que la gestión de operaciones se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta en esta empresa de transporte de personal, dicha relación presentó un grado de correlación positiva muy alto, dado que el coeficiente obtenido fue un $Rho = 0,901$.

Estos resultados, también coinciden con los obtenidos por Lin y Tarí (2019), quienes en su estudio de investigación analizaron las dimensiones y principios que están relacionadas a la calidad de servicio e de identificar los factores claves que relacionados con la gestión de operaciones de la organización, concluyendo que existe una relación directa en cada uno de sus componentes, considerando una significancia menor a 0,05 (sig.<0,05), por lo que una mejor gestión de operaciones conllevará a una mejor calidad de servicio, por lo que es fundamental para poder cumplir con los estándares de gestión de calidad en el servicio de una organización, lo que ayuda a la organización a identificar y subsanar los problemas dentro de la empresa.

Complementariamente, los resultados descriptivos respecto a la variable gestión de operaciones, muestran en la tabla de frecuencia que la gestión de operaciones en la empresa se ejecuta de manera regular en un 46,3 %, de manera deficiente en un 30,7 % y de manera eficiente en 22,9 %. Mientras que, respecto a la variable calidad de servicio se muestran resultados que consideran a las cinco dimensiones agrupadas, obteniendo que la calidad de servicio de la empresa se percibe como eficiente de acuerdo al 42,7 % de los usuarios; mientras que, el 36,7 % lo percibe como regular y el 20,6 % como deficiente.

Estos resultados son semejantes a los registrados por Cortes et al. (2019), quien en un estudio del contexto internacional identificó que la empresa del estudio que ejecutó, también del sector transporte, no cuenta con los suficientes indicadores de medición operativa para poder desarrollar un control, evaluación y seguimiento generando incumplimiento por lo tanto falta de calidad en sus servicios,

por lo que su gestión de operaciones se tornó deficiente de acuerdo al 63 % de los clientes.

Asimismo, Sozoranga y Montaña (2019), desarrollaron un estudio para mejorar la gestión de sus operaciones por lo que se diseñó como alternativa de solución un manual de procedimientos en el área logística de una empresa de transporte de carga, donde se estableció un conjunto de recursos que mejora el proceso operativo respecto al desarrollo logístico, concluyendo que este tipo de herramientas, son beneficiosos dado que los problemas como deficiencias en la en la gestión operativa han disminuido, siendo más eficaz y alineado a los estándares de calidad en el sector.

Así también, en la publicación científica de Estévez et al. (2019), desarrolló una investigación para determinar la relación de la gestión de procesos con la calidad de servicios y los puntos críticos en la organización. Por tal motivo, se obtuvo que el 76.4 % de los encuestados señalaron que las gestiones administrativas operacionales no se encuentran vinculadas y orientadas con los objetivos de la organización, concluyendo que la gestión de operaciones es deficiente, identificando que el factor que influye en el correcto desarrollo de los procesos en dicha organización, se debe principalmente a la no planificación de sus presupuestos, así como la escasa capacitación de sus miembros.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados generales del estudio, se determinó que existe relación positiva significativa ($\text{sig.}=0,000$) entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021, con un coeficiente de correlación muy alto de 0,936. Es significativa que, al mejorar la gestión de operaciones de la empresa, aumentará proporcionalmente la calidad del servicio que brinda.

Los resultados específicos permitieron concluir que la gestión de operaciones tiene relación significativa con la dimensión fiabilidad en la empresa de transporte de personal, Callao 2021. Dicha relación presentó un grado de correlación positiva muy alto, dado que el coeficiente obtenido fue un $Rho = 0,947$.

Asimismo, se concluyó que la gestión de operaciones tiene relación significativa con la dimensión seguridad en la empresa de transporte de personal, Callao 2021. Dicha relación presentó un grado de correlación positiva alto, dado que el coeficiente obtenido fue un $Rho = 0,878$.

Además, se concluyó que la gestión de operaciones tiene relación significativa con la dimensión tangibilidad en la empresa de transporte de personal, Callao 2021. Dicha relación presentó un grado de correlación positiva muy alto, dado que el coeficiente obtenido fue un $Rho = 0,909$.

Se concluyó también que la gestión de operaciones tiene relación significativa con la dimensión empatía en la empresa de transporte de personal, Callao 2021. Dicha relación presentó un grado de correlación positiva alto, dado que el coeficiente obtenido fue un $Rho = 0,942$.

Así también, se concluyó que la gestión de operaciones tiene relación significativa con la dimensión capacidad de respuesta en la empresa de transporte de personal, Callao 2021. Dicha relación presentó un grado de correlación positiva alto, dado que el coeficiente obtenido fue un $Rho = 0,901$.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a la gerencia general afianzar los procesos operacionales de la empresa, considerando un mayor liderazgo y compromiso por parte de sus gestores, de manera que se pueda organizar mejor las actividades dentro de la empresa para ofrecer un servicio de calidad en cumplimiento de las exigencias planteadas por los usuarios, sobretodo porque se ha demostrado una relación muy alta entre sus variables.

Se recomienda al jefe de operaciones hacer un monitoreo frecuente de la flota de buses, de manera que se pueda conocer en tiempo real cualquier demora o falla que podría suscitar en la calidad de servicio, ello permite brindar soluciones oportunas y efectivas ante cualquier eventualidad surgida.

Se sugiere al área operativa diseñar un plan de mantenimiento preventivo organizado y no tanto esperar los mantenimientos correctivos, de toda la flota de ómnibus, ello permitirá no solo mantener cada unidad en buen estado, sino también se podrá brindar la seguridad de servicio que el cliente espera recibir.

Se recomienda a la gerencia administrativa de la empresa, realizar encuestas a los usuarios en relación a la calidad de servicio percibida, permitiendo identificar otros posibles problemas que podrían estar afectándolos y al mismo tiempo registrar cualquier sugerencia brindada para mejora del servicio por el lado de los propios usuarios.

A los colaboradores del área operativa de la empresa se les recomienda seguir manteniendo los protocolos de bioseguridad en la prestación de los servicios, así como supervisar con mayor rigurosidad el correcto cumplimiento de los mismos.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2016). Productivity and competitiveness model for operations management. *Markets and Businesses. Mercados y negocios*, 61-78.
- Arellano Díaz, H. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Tendencias*, 212-227.
- Barrios, K., Contreras, J., & Olivero, E. (2019). La Gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: factor diferenciador de la competitividad organizacional. *Información tecnológica*, 103-114.
- Botero, M., & Alegría, D. (2017). The New Technology in the Transport Sector Hamper or strengthen Public Service? *Revista Verba Iuris*, 12(37), 25-41.
doi:<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/verbaiuris/article/view/1022/791>
- Cacho Cruz, C. (2017). *Gestión Empresarial y Productividad. 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12299/Cacho_CCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caetano, M., & Alves, C. (2019). Innovation system in air transport management. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, 1-13.
doi:<https://doi.org/10.4301/s1807-1775201916010>
- Cortes, M., Forero, C., & Quintana, G. (2019). *Propuesta Aplicación de indicadores de Gestión en el área de Vehículos de Transmilenio S.A*. Estudio de Investigación, Bogotá. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10656/10559>
- Del Aguila García, N., & Chávez Coronel, J. F. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes de la empresa Almacenes de la Selva S.A.C de la región San Martín, 2017 (Tesis de pregrado)*. Tarapoto, Perú: Repositorio de la Universidad Peruana Unión.
- Estévez, A., Barona, N., Espinoza, M., & Arcos, J. (30 de Abril de 2019). La auditoría de gestión y la efectividad en la cooperativa de transporte de carga en camionetas "Daria Guevara". *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.(2). Obtenido de <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/>
- Flores Daorta, S. (2016). *Sistema de Gestión Empresarial y Productiva*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18518>

- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz, G., & Mendoza Mendoza, A. (2019). Los procesos logístico y la administración de la cadena de Suministro. *The supply chain logistics and management processes*. doi:10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880
- Gamboa, J., Tovar, G., Armijo, G., & Hidalgo, H. (2018). Las estrategias comerciales para la captación de clientes del sector artesanal en el cantón Naranjito-Ecuador en el año 2017-2018. *Polo del conocimiento*, 3(6), 403-428. doi:10.23857/pc.v3i6.603
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio*. McGraw-Hill.
- Lin, W., & José Tarí, J. (27 de Setiembre de 2019). Criterios de calidad clave para mejorar la gestión de las empresas colaborativas turísticas en España. *Investigaciones Científicas* (19), 73-103. doi:10.14198/INTURI2020.19.04
- Miranda, P., Santiago, I., Atia, V., & Herrera, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11-17.
- Naranjo Arias, S. I. (2015). "Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos del área operativa aplicado en una empresa de servicios de transporte de carga pesada en la ciudad de Guayaquil". Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/31231>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Pañacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Pérez, A. (octubre de 2019). La gestión de Riesgos de operaciones en el turismo. *Folleto Gerenciales*, XXIII(3), 189-200. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=0f045996-8175-4a98-9112-fe6fcfc3a2c7%40sessionmgr101>
- Ramírez, P. (2016). Quality management in the promotion of public housing in the Basque country. Zero defects. *AEIPRO*, 224-234.
- Robledo, M. (2015). Una aplicación del modelo SERVQUAL de calidad de servicio a la industria de transporte aéreo. *Papers de Turisme*(20), 117-135.
- Rodríguez, A., & Pérez, N. (2016). Competitividad del sector transporte terrestre intermunicipal de pasajeros por carretera en Boyacá: una aproximación al estado

- del arte. *Cooperativismo & desarrollo*, 24(109), 179-200.
doi:<https://doi.org/10.16925/co.v24i109.1511>
- Rodriguez, R., & Rosenstiehl, J. (2 de Julio -Diciembre de 2018). Gestión de Operaciones y Talento Humano: Un Modelo de Elección Discreta. *Tendencias*, XIX(2), 92-112.
doi:<http://dx.doi.org/10.22267/rtend.181902.99>
- Ruiz Martinez, A. (2016). Procedimientos basados en la Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001-2015, para mejorar el nivel de la eficiencia en el área de operaciones de la empresa CIME Servicios S.A,Ate-Lima,2016. *Gestión de Calidad* . Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18658>
- Rust, F. (2015). Requirements for a systems-based research and development management process in transport infrastructure engineering. *South African Journal of Industrial Engineering*, 26(1), 87-101.
- Salazar Marcelo, O. (2016). *Elaboración de un manual de gestion de procesos para una empresa de transporte terrestre de mercancías*. Universidad Tecnologica del Perú, Lima. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/418>
- Samá, D., & Díaz, Y. (2020). The theory of restrictions in the “El Caito” Base Business Unit. *Ciencias Holguín*, 57-71.
- Sánchez, J. (2019). *La administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Santos Gonzales, C. E. (Julio -Setiembre de 2019). Gestion Logistica y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fenix SAC. *Ciencia y Tecnologia*, 15 Issue 3, p97, 12 p.
- Schettino, S., Minette, L., Schettino, C., & Reboleto, I. (2019). Feasibility analysis of the use of light and medium trucks in timber transport in rural properties. *Revista Árvore*, 42(6), 1-9. doi:<https://doi.org/10.1590/1806-90882018000600008>
- Silveira, M. (2018). Transportes e a logística frente à reestruturação econômica no brasil. *Mercator*, 17, 1-19. doi:<https://doi.org/10.4215/rm2018.e17008>
- Sozoranga, Y., & Montaña, W. (Marzo de 2019). Manual de procedimientos en la Logística de Distribución de la Compañía de Transporte de carga Pesada Lobtrans S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/logistica-distribucion-lobtranssa.html>
- Spikin, I. (2020). Decision theory and risk management in public organizations: a literature review. *Revista de Gestión Pública*, 101-126.

- Suarez Bueno, S. (2016). *Implementación del Lean management para incrementar la productividad del área de Operaciones de la empresa Transportes Don Manuel S.A.C, La Victoria,2016*. Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18672>
- Vega Alarcón, G. (2016). *Gestión de Procesos para mejorar las Operaciones de negocio de la Gerencia de Transporte Metropolitano Trujillano. 2016*. Trujillo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9846>
- Villegas, K., & González, D. (2018). *Propuesta de mejoramiento para la gestión de operaciones y logística en la empresa Balpisa Ecuador de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28297>
- Vintimilla, R. (2020). La gestión de operaciones como herramientas de desarrollo en empresas transportadoras de carga. *Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.916>
- Zapata, U. P. (2020). Integración de las TIC a las estrategias de operaciones en las organizaciones de servicios. *Novum*, 2, 133-149. Obtenido de <https://doaj.org/article/80aad260f07843708388e79dfa382cc8>
- Zavala, J., & Piña, J. (2017). Quality of customer service provided by gym instructors. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 172-197.
- Zuñiga Correa, S. (2018). *La Gestión Logística y la calidad de Servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate, 2018*. 2018. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24563>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de operaciones	La gestión de operaciones se orienta al diseño en la forma de hacer las actividades dentro de la empresa para conseguir cumplir las expectativas que el cliente espera del producto o servicio ofertado. (Barrios et al., 2019)	Para medir la variable gestión de operaciones, se tomó en cuenta cinco dimensiones, en función a la coordinación, calidad de las operaciones, credibilidad, flexibilidad del proceso, y servicio, mediante un cuestionario en escala ordinal	Coordinación	Necesidades del cliente Satisfacción	Ordinal
			Calidad de las operaciones	Certificaciones Inversión	
			Credibilidad	Confianza Convencimiento	
			Flexibilidad del proceso	Tiempo Adaptabilidad	
			Servicio	Funcionalidad Retención	

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	Consiste en brindar al cliente un conjunto de beneficios que permiten crear lealtad hacia la empresa, de manera tal que se sientan satisfechos (Arellano, 2017).	La calidad de servicio se evaluará con las dimensiones de la metodología SERVQUAL, a partir de un instrumento conformado por 21 preguntas, con valoración en escala ordinal tipo Likert. Las opciones de respuesta van desde “Totalmente en desacuerdo” (1) hasta “Totalmente de acuerdo” (5).	Fiabilidad	Orientación	Ordinal
				Atención de consultas	
				Cumplimiento del servicio	
			Seguridad	Tarifas	
				Seguridad en el viaje	
				Nivel de velocidad	
			Tangibilidad	Confianza en el personal	
				Condiciones físicas del vehículo	
				Limpieza	
			Empatía	Cuidado del medio ambiente	
				Cordialidad en la atención	
				Comunicación	
			Capacidad de respuesta	Interés en el usuario	
Disposición de ayuda					
Puntualidad					

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos

“GESTIÓN DE OPERACIONES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE PERSONAL, CALLAO, 2021”

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa de Transporte de personal, Callao 2021.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente:

CUESTIONARIO 1:

Ítems		Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Coordinación						
1	La empresa de transportes indaga para saber las necesidades del cliente	X				
2	Existe una adecuada gestión de la empresa en cada uno de sus procesos		X			
3	El servicio de transporte de personas satisface mis expectativas			X		
4	La empresa tiene una estrategia clara de gestión				X	
5	Existe una tendencia de la empresa por mejorar sus servicios					
Dimensión 2: Calidad de las operaciones						
6	La empresa de transportes cuenta con certificaciones de calidad					
7	La empresa de transportes tiene una filosofía de cero errores					
8	La empresa de transportes invierte en el desarrollo de nuevos servicios					
Dimensión 3: Credibilidad						

9	La empresa de transportes se preocupa en ganarse la confianza de los clientes					
10	La empresa de transportes de trasmite confianza					
11	Está convencido de que la empresa realiza de manera correcta la gestión de sus operaciones					
Dimensión 4: Flexibilidad del proceso						
12	Está conforme con el tiempo que toma la empresa para realizar el cumplimiento de algún servicio					
13	La empresa de transportes se adapta a las necesidades de los clientes					
14	La empresa de transporte de adapta rápidamente ante situaciones imprevistas					
Dimensión 5: Servicio						
15	Los servicios brindados por la empresa son mejor que el de la competencia					
16	Considera que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen la funcionalidad que los colaboradores necesitan					
17	Los servicios que brinda la empresa permiten una mejor retención del cliente					

CUESTIONARIO 2:

Ítems		Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fiabilidad						
1	La orientación que brinda la empresa es adecuada					
2	La empresa desempeña el servicio de manera correcta					
3	El personal de la empresa de transportes está siempre disponible para la atención de consultas					
4	La empresa de transporte cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
5	El valor de la tarifa es adecuado					
Dimensión 2: Seguridad						
6	Se siente seguro de viajar en la unidad de transporte					
7	Está conforme con el nivel de velocidad del autobús					
8	El personal de la empresa de transporte trasmite confianza					
Dimensión 3: Tangibilidad						
9	La unidad de transporte es moderna y sofisticada					
10	Los asientos son cómodos					
11	Las condiciones térmicas de la unidad de transporte son adecuadas (temperatura)					
12	La unidad de transporte está correctamente señalizada					
13	Se muestra limpieza en el interior de la unidad de transporte					

14	Los asientos y accesorios de la unidad de transporte se encuentran limpios					
15	El empresa de transportes está comprometida con el medioambiente (filosofía eco-friendly)					
16	Los procesos operativos de la empresa de transporte cumplen con estándar mínimos para preservar el medioambiente					
Dimensión 4: Empatía						
17	Existe cordialidad en la atención hacia el usuario					
18	La empresa brinda atención específica a los clientes en función a sus necesidades					
19	Existen horarios convenientes a las necesidades/preferencias de los usuarios					
Dimensión 5: Capacidad de respuesta						
20	Los colaboradores de la empresa de transporte siempre están dispuestos a ayudarlo					
21	La unidad de transporte es puntual en la hora de llegada y salida ofrecida					
22	Los colaboradores demuestran cortesía todo el tiempo					

Gracias por su colaboración

Link de cuestionario en línea:

<https://docs.google.com/forms/d/1tGEJQ68unRtpCdZVvZBUneogYsFlvCFND3C0YDFnrjs/edit>

ANEXO 3. Validez de los instrumentos

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO



INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: *Wilmer Fermín Castillo Márquez*
2. Profesión: *Licenciado en Ciencias Administrativas*
3. Grado académico: *Maestro en Administración de la Educación.*
4. Institución donde labora: *IESFA "JUAN JOSE FARFAN LESPEDES" SULLANA*
5. Cargo: *Director General.*

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Callao, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el título profesional de Licenciada en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacemos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación


CUESTIONARIO 1 – GESTIÓN DE OPERACIONES

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		

  Dr. CC. MR. WILMER FERMÍN CASTILLO MÁRQUEZ REG. VINC. DE COLAB. N° 1948 02820631 Firma y DNI del experto	Fecha <u>28, 06, 2021</u>
---	---------------------------

CUESTIONARIO 2 – CALIDAD DE SERVICIO

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		
21	X		
22	X		

 <p> <i>W. Castañeda</i> DR. CC. ADRIÁN VILLAR FERRER CASTILLO MALDONADO REG. UNIC. DE COLEG. Nº 1848 Firma y DNI del experto 02820681 </p>	Fecha <u>28/06/2021</u> .
--	---------------------------

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: *Juliana Cristina Alvarez Rodríguez*
2. Profesión: *Lic en Administración*
3. Grado académico: *Mg en Gerencia de Proyectos Empresariales*
4. Institución donde labora: *Marina de Guerra del Perú*
5. Cargo: *Especialista Administrativo*

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Callao, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el título profesional de Licenciada en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacemos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

CUESTIONARIO 1 – GESTIÓN DE OPERACIONES

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	✓		
2	✓		
3	✓		
4	✓		
5	✓		
6	✓		
7	✓		
8	✓		
9	✓		
10	✓		
11	✓		
12	✓		
13	✓		
14	✓		
15	✓		
16	✓		
17	✓		

 09304074 Firma y DNI del experto	Fecha <u>10 / 6 / 2021</u>
--	----------------------------

CUESTIONARIO 2 – CALIDAD DE SERVICIO

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	✓		
2	✓		
3	✓		
4	✓		
5	✓		
6	✓		
7	✓		
8	✓		
9	✓		
10	✓		
11	✓		
12	✓		
13	✓		
14	✓		
15	✓		
16	✓		
17	✓		
18	✓		
19	✓		
20	✓		
21	✓		
22	✓		

 09304094 Firma y DNI del experto	Fecha <u>10</u> / <u>06</u> / <u>2021</u>
--	---

PD. Se adjunta instrumento(s) y matriz de consistencia

ANEXO 4. Confiabilidad de los instrumentos

Resumen del procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fiabilidad del instrumento 1 – Gestión de operaciones

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	17

Nota. Se consideró a 20 usuarios para la prueba piloto, con un Alfa de Cronbach de 0,959, siendo un instrumento confiable.

Fiabilidad del instrumento 2 – Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	22

Nota. Se consideró a 20 usuarios para la prueba piloto, con un Alfa de Cronbach de 0,989, siendo también un instrumento confiable

ANEXO 5. Base de datos de prueba piloto

Usuarios	GESTIÓN DE OPERACIONES																
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17
1	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2
3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	2	4	5	5	3	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	2	4	3	2	3	4
5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2
7	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	2	4	5	5	3	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	2	4	3	2	3	4
9	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
10	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
11	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
12	4	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	4	3	3	3
13	4	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	4	3	3	3
14	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5

Usuarios	CALIDAD DE SERVICIO																					
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	2	5	4	4
5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	5	3	3	4	4	4
6	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	3	4	4	4	4	4	1	3	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	2	5	4	4
9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	5	3	3	4	4	4
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
13	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO 6. Propuesta

PLAN DE MEJORA PARA DISMINUIR LAS FALLAS MECÁNICAS DURANTE EL SERVICIO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL CALLAO, 2021

DATOS GENERALES

Autora: Alicia Violeta Tarazona Aguilar

Dirigido a: Gerencia General de la empresa Transporte Callao

Área: Operaciones

FUNDAMENTACIÓN

Para que una empresa de transportes de pasajeros mantenga brinde una adecuada calidad de servicio, es necesario además de tener su planta renovada, tener en cuenta la revisión de las condiciones de sus vehículos, dado que, cuando fallan, las repercusiones pueden ser muy grandes, tanto en tiempo como en dinero. Los expertos recomiendan tener al día sus mantenimientos preventivos para evitar que la flota conlleve a elevados gastos por mantenimiento o reparaciones, así como para salvaguardar la vida y comodidad de sus pasajeros.

Es importante, que además el mantenimiento completo que se debe hacer según el kilometraje, se haga una revisión manual del aceite, agua y aire en las llantas u otros, para estar seguro al conducir. Revisar el vehículo cada cierto tiempo es fundamental para mantener la unidad en óptimas condiciones.

Dicho esto, y como parte de las recomendaciones señaladas en el presente estudio, es necesario tomar medidas para reducir las fallas mecánicas durante el servicio que brinda esta empresa de transportes, siendo de utilidad considerar esta propuesta para poder tener una alternativa de solución viable, que permita tomar acción a los gestores de la misma.

OBJETIVOS

Objetivo general

Reducir las fallas mecánicas de las unidades durante el servicio de transporte en la empresa de transporte de personal, callao 2021.

Objetivos específicos:

- Mejorar la coordinación de monitoreo de las unidades involucradas en el servicio.
- Establecer un plan de mantenimiento preventivo para reducir las paradas imprevistas durante el servicio de transporte.
- Contribuir a la satisfacción del cliente.

METAS

- Mejorar en un 75% el monitoreo de las unidades durante el servicio en el primer mes.
- Disminuir en un 50% las fallas mecánicas presentadas durante el servicio.
- Mejorar el nivel de satisfacción del usuario en el primer mes implementado el plan de mejora.

ESTRATEGIAS

- Optimizar procesos de gestión operativa
- La creación de un área de monitoreo de las unidades
- Consolidación y enfoque de la cartera de clientes

ACCIONES

- Optimizar procesos de gestión operativa
 - ✓ Elaborar un diagrama de flujo de las actividades con relación al servicio.
 - ✓ Evaluación continua de los procesos.
 - ✓ Fortalecer el llenado de formatos de chequeo rutinario de las unidades.
 - ✓ Elaborar un plan de mantenimiento preventivo de las unidades que están en servicio.
 - ✓ Implementación del MOF

- La creación de un área de monitoreo de las unidades en servicio.
 - ✓ Diseñar las rutas asignadas a cada servicio en la plataforma de GPS.
 - ✓ Alimentar la información de rutas con gastos previstos para cada cliente.
 - ✓ Fortalecer el procedimiento de gestión de combustible en las unidades.
 - ✓ Asignar una persona responsable para el seguimiento del monitoreo de las unidades.

- Consolidación y enfoque de la cartera de clientes
 - ✓ Crear un buzón de sugerencias.
 - ✓ Mejorar la comunicación con los clientes para poder satisfacer sus necesidades.

RECURSOS Y PRESUPUESTOS

RECURSO HUMANO

N°	RECURSO	CANTIDAD	MENSUAL	TOTAL (S/)
1	Ingeniero	1	S/ 2 500.00	S/ 2 500.00

2	Mecánico	2	S/ 2 000.00	S/ 4 000.00
3	Electricista	1	S/ 2 000.00	S/ 2 000.00
4	Coordinador	1	S/ 1 800.00	S/ 1 800.00
5	Asistente de operaciones	1	S/ 1 500.00	S/ 1 500.00
SUB TOTAL				S/ 11 800.00

MATERIALES

N°	RECURSOS	CANTIDAD	COSTOS UNITARIO	TOTAL (S/)
1	Laptop Toshiba	1	S/ 2 000.00	S/ 2 000.00
2	Impresora	1	S/ 120.00	S/ 120.00
3	USB 2.0 2GB	1	S/ 30.00	S/ 30.00
4	Papel bond. A4 60 grs.(millar)	1	S/ 20.00	S/ 20.00
5	Fastener	25	S/ 0.20	S/ 12.50
6	Lapiceros	12	S/ 1.50	S/ 18.00
7	Liquid paper	2	S/ 2.50	S/ 5.00
8	Block de notas	2	S/ 2.00	S/ 4.00
9	Post-it	4	S/ 5.00	S/ 10.00
10	Engrapador	1	S/ 18.00	S/ 18.00
11	Clips (caja)	1	S/ 1.00	S/ 1.00
12	Perforador	1	S/ 12.00	S/ 12.00
13	CD's	10	S/ 10.00	S/ 10.00
TOTAL				S/ 2 260.50

FINANCIAMIENTO

El financiamiento de la elaboración del plan de mejora está cubierto por la empresa de Transporte Callao, 2021.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

N°	ACTIVIDADES	2022					
		E	F	M	A	M	J
1	Optimizar procesos de gestión operativa						
	Elaborar un diagrama de flujo de las actividades con relación al servicio.	X					
	Evaluación continua de los procesos.	X					
	Fortalecer el llenado de formatos de chequeo rutinario de las unidades.		X				
	Elaborar un plan de mantenimiento preventivo de las unidades que están en servicio.			X			
	Implementación del MOF			X	X		
2	La creación de un área de monitoreo de las unidades en servicio.						
	Diseñar las rutas asignadas a cada servicio en la plataforma de GPS.				X		
	Alimentar la información de rutas con gastos previstos para cada cliente.				X		
	Fortalecer el procedimiento de gestión de combustible en las unidades.				X		
	Asignar una persona responsable para el seguimiento del monitoreo de las unidades.					X	
3	La creación de un área de monitoreo de las unidades en servicio						
	Crear un buzón de sugerencias.						X
	Mejorar la comunicación con los clientes para poder satisfacer sus necesidades.						X