

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTE HUACHO CARQUIN
S.A. AÑO 2019**

PRESENTADO POR:

ORLANDO RAUL BERNAL DIAZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
ESTRATÉGICA**

ASESOR:

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga

HUACHO - 2020

**MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE
HUACHO CARQUIN S.A. AÑO 2019**

ORLANDO RAUL BERNAL DIAZ

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
HUACHO
2020**

DEDICATORIA

A mi amada esposa Angélica y a mis hijos; Ángel y Fabrizio, quienes con su cariño y amor hace de mí, una persona persistente y emprendedora.

Orlando Raúl Bernal Díaz

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga, Al Dr. Manuel Patroni Bazalar, al Dr. Miguel Angel Luna Neyra y al Mag. Hugo Peña Canga, con quienes me une un lazo de amistad y confraternidad, que, sin su valioso apoyo, no hubiese sido posible el término de esta parte de mí carrera.

Orlando Raúl Bernal Díaz

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7

2.1.2 Investigaciones nacionales	9
2.2 Bases teóricas	10
2.3.1 Hipótesis general	43
2.3.2 Hipótesis específicas	43
CAPÍTULO III	45
METODOLOGÍA	45
3.1 Diseño metodológico	45
3.2 Población y muestra	46
3.2.1 Población	46
3.2.2 Muestra	46
3.3 Técnicas de recolección de datos	47
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	48
CAPÍTULO IV	49
RESULTADOS	49
4.1 Análisis de resultados	49
4.1.1. Prueba de Normalidad.	49
4.2 Contrastación de hipótesis	64
4.3. Propuesta	69
CAPÍTULO V	87
DISCUSIÓN	87
5.1 Discusión de resultados	87
CAPÍTULO VI	95

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
6.1 Conclusiones	95
6.2 Recomendaciones	96
REFERENCIAS	98
7.1 Bibliografía	98
ANEXOS	101

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se tituló “Modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la empresa de transportes Huacho Carquín S.A., 2019”; él estudió contó trascendentemente con el propósito de vincular la gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquín S.A., 2019; en el cual el nivel investigativo fue descriptivo correlacional y el diseño no experimental. La figura muestral la constituyeron 138 individuos y 20 colaboradores de la empresa; en el cual se empleó como técnica para recoger información a la encuesta. Los resultados obtenidos fue el hallazgo de vinculación entre la planificación y calidad de servicios con un coeficiente de correlación de 0.679; se encontró relación con la organización y calidad de servicios con un coeficiente de correlación de 0.688; existe relación entre la dirección u calidad de servicios con un coeficiente de correlación de 0.703, finalmente se encontró relación entre el control y la calidad de servicios con un coeficiente de correlación de 0.616. Por último, la investigación concluyó que hay una relación significativa entre la variable gestión empresarial y la variable calidad de servicios porque se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.695 con riesgo de error del 0%. En la exploración del estudio se elaboró la sugerencia de un plan de gestión empresarial para mejorar la calidad de servicios de la empresa Huacho Carquín S.A.

Palabras clave: Gestión, empresarial, calidad, servicios, correlación.

ABSTRACT

This research work was titled “Business management model to improve the quality of services of the transport company Huacho Carquín S.A., 2019”; He studied the main purpose of determining the relationship between business management and the quality of services of the transport company Huacho Carquín S.A., 2019; in which the investigative level was descriptive correlational and with a non-experimental design. The study sample consisted of 138 users and 20 employees of the company; in which it was used as a technique to collect information to the survey. The results obtained were that there is a relationship between planning and quality of services with a correlation coefficient of 0.679; There is a relationship between the organization and quality of services with a correlation coefficient of 0.688; There is a relationship between management and quality of services with a correlation coefficient of 0.703, finally there is a relationship between control and quality of services with a correlation coefficient of 0.616. Finally, the investigation concluded that there is a significant relationship between the business management variable and the service quality variable because a correlation coefficient of 0.695 was obtained with a probability of error of 0%. In the investigation, a proposal for a business management plan was developed to improve the quality of services of the company Huacho Carquín S.A.

Keywords: Management, business, quality, services, correlation.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó mediante un problema observado sobre la gestión empresarial y su posible relación que guarda respecto a la calidad de servicio que conceden a los usuarios de la empresa de transporte Huacho Carquín S.A., primero se estableció una evaluación a modo descriptivo por cada variable para que finalmente encontrar el grado de relación entre ellas. El trabajo constó de los capítulos siguientes:

Capítulo 1 Planteamiento del problema: En el cual se describió el problema de investigación y se formularon los objetivos investigativos, se justificó la investigación y se delimitó y se vio la viabilidad del estudio.

Capítulo II Marco teórico: Aquí se plasmaron los antecedentes de estudio en el nivel internacional y nacional, de igual modo las bases teóricas y definición de términos básicos referente a las variables del estudio, finalmente se llegó a formular las hipótesis de la investigación.

Capítulo III Metodología: en este capítulo se definió el tipo, el nivel y el diseño de investigación, y se encontró la población y muestra de estudio; en este apartado se plasmó las técnicas del recolección del datos y el procedimiento para procesar la información

Capítulo IV Resultados: en este se plasmaron los resultados de la encuesta a modo descriptivo y se determinó la relación entre las variables de estudio, finalmente se terminó con la elaboración de una propuesta de plan de mejora de la gestión empresarial.

Capítulo V Discusión: en este apartado se analiza los resultados obtenidos y se compara con otras investigaciones y teorías existentes.

Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones: en este capítulo se llegó a concluir de acuerdo a los objetivos de la investigación y se llegó a plasmar sugerencias que deben ser tomadas en cuenta.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La gestión empresarial constituye el accionar sobre el cual se cimientan las actividades de cualquier empresa sin importar al sector al que se encuentre dedicada, además la gestión empresarial es un medio que permite el alcance de los objetivos y sean satisfechas las necesidades lucrativas y sociales de la empresa. En España, específicamente en Galicia las empresas se han posicionado en los primeros puestos del ranking de las empresas mejor gestionadas, entre ellas se destaca el Casino La Toja como una de las empresas con mejor gestión empresarial, la cual ha superado su sector en productividad, rentabilidad y posicionamiento, lo cual supone un 2,62% del total de las empresas analizadas (AzarPlus, 2019). Sin embargo, en Latinoamérica la gestión empresarial en el sector de transporte público no es similar a la Europea, puesto que la calidad del servicio ha generado un descontento en la población y es que según refiere el diario El Mercurio online (2019) en México no quieren invertir en modernizar el transporte público, además refieren que la carencia de uniformes para el personal y el trato hacia el público que tienen los conductores no les brindan la confianza suficiente, muchos refieren que se siente inseguros ante el uso del transporte público por la falta de cortesía y profesionalidad que tienen estos conductores (Yanez, 2019).

En el Perú, las empresas del sector retail dictan de ser las que mejor tienen una sinergia en su gestión empresarial, puesto a que sus procesos tienen una adecuada estructuración en los niveles de planeación, organización, dirección y control; este alineamiento les permite un enfoque sistemático para poder cumplir la misión, visión,

objetivos y estrategias de la empresa (Ruiz, 2018). Sin embargo, esta adecuada gestión que se percibe en otros rubros, no se percibe en el sector transporte, puesto a que ese alineamiento dicta de ser lo mínimo que esperaría cualquier persona, esto es debido a que los ciudadanos consideran que los choferes tienen un trato agresivo hacia el público, las rutas y frecuencias les resultan impredecibles, además que la infraestructura se considera como deficiente (Gestión, 2019). Por otra parte, en La Molina en el sector transporte público se ha buscado cambiar esta apreciación del público hacia la calidad del servicio, es por ello que han incluido a su transporte público seis nuevas flotas, con personal capacitado, responsable y de trato amable que le garantizará a los ciudadanos el orden, seguridad, y el buen y adecuado trato que necesitaban (Publimetro, 2019).

Esta problemática que se ha evidenciado a nivel internacional y nacional en el sector transporte público también es percibida a nivel local, específicamente en Huacho, puesto a que se ha observado que en la empresa Huacho Carquín, el desarrollo de sus actividades se ha visto sesgado por una desorganización, así mismo la administración de los recursos humanos no precisa de ser la más adecuada porque aun y cuando los trabajadores reciben capacitaciones no comprenden el enfoque de competitividad, así mismo no se perciben elementos que motiven el compromiso de los conductores en pro de mejorar el servicio. Con referencia a la calidad del servicio que otorga la entidad Huacho Carquín está precisamente no es la más idónea, debido a que luego de observar y tener una previa entrevista con los clientes de los mismos se ha evidenciado que su parque automotor es obsoleto, siendo este de los años 80 y principios del 2000, además ha habido quejas de los usuarios con respecto al trato que tienen los conductores con el público y en ocasiones los trabajadores que trabajan en la entidad les ha ofrecido atención en condiciones no tan presentables, es decir han brindado atención con el

vestuario sucio, mostrando un aspecto poco higiénico y también, han existido quejas en cuanto a la cortesía que tienen los trabajadores, puesto que cuando tienen dudas o reclaman algo los trabajadores tienen una actitud enojada y molesta, lo cual nos es percibido por el público al que le ofrecen sus servicios.

Es posible decir que las causas de esta problemática que presenta la empresa Huacho Carquín se vea suscitada puesto a que no disponen de una planificación y organización para el desenvolvimiento de sus actividades, es decir es probable que no se establezcan los objetivos, no se cuenten con estrategias y planes a seguir para darle alcance a sus metas como empresa, así mismo la dirección y el control de las mismas se ha visto afectada porque no se dispone de alguien que lidere la empresa y motive a los trabajadores; por tales razones es posible referir que de continuar con esta problemática la empresa no alcance sus objetivos en su totalidad y su gestión empresarial se siga viendo afectada. En cuanto a la calidad de servicio esta puede estar siendo afectada esencialmente porque los elementos tangibles que posee la empresa no resultan bien percibidos por los usuarios, puesto que este resulta obsoleto, así mismo la apariencia y el trato que tiene el personal no es bien percibida por el público; por tal motivo es posible referir que de continuar con esta situación el público pueda decantarse por usar otra empresa de servicios de transportes, la cantidad de usuarios baje porque podrían optar por usar otra empresa que se adapte a sus necesidades.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín SA, año 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín S A, año 2019?

¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín S.A, año 2019?

¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín S A, año 2019?

¿Cómo se relaciona el control y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín S A, año 2019?

¿Cómo un modelo de gestión empresarial puede mejorar la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín S A, año 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquín S.A, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación entre la planificación y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín1 S.A, año 2019.

Establecer la relación entre la organización y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín S.A, año 2019.

Establecer la relación entre la dirección y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín S.A, año 2019.

Determinar la relación entre el control y la lcalidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín S.A, año 2019.

Proponer un modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquín S.A, año 2019.

1.4 Justificación de la investigación

Teóricamente el estudio arraiga sus cimientos en los planteamientos presentados por Sánchez (2015) acerca de la gestión empresarial, la cual se enmarcó en cuatro pilares, siendo estos: la planificación, organización, dirección y control, estos pilares permitieron que se alcancen los objetivos que se propone la entidad, referente a la calidad de servicio teóricamente se arraigó en el SERVPERF y los planteamientos de Izaguirre (2014) acerca de la calidad de los servicios como la diferencia; a partir del contraste de las teorías fue posible comprender la problemática que fue suscitado que dio explicaciones y se estableció el ejemplo de proposición para mejora de la calidad de los servicios en la empresa Huacho Carquín.

Estos instrumentos fueron elaborados de la mano del investigador y antes de aplicarse pasaron por una evaluación usando el método Delphi o Juicio de expertos con el propósito de obtener la validez de los mismos e igualmente, la confiabilidad se obtuvo

a través del Alpha de Cronbach, estas herramientas permitirán determinar la relación de una variable sobre otra.

1.5 Delimitaciones del estudio

Cuenta con delimitación espacial y temporalmente, puesto que la información fue recabada en el Distrito de Carquín durante el transcurso del año 2019 y el 2020

1.6 Viabilidad del estudio

Esta investigación resultó viable, puesto que se contó con la información necesaria que permitió la elaboración de esta tesis, adema se dispuso de los recursos necesarios para financiar cualquier eventualidad que se suscitó durante la elaboración.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

González (2018) elaboró una tesis a la que título: “La gestión empresarial y su incidencia en la calidad del servicio de la compañía de transporte Liberpesa S.A. de la provincia de Santa Elena, año 2016” (tesis de pregrado) Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador. Para ello, se propuso evaluar y rediseñar el modelo de gestión empresarial que tenía la compañía mencionada, todo a través de un profundo análisis situacional de la entidad, así, la investigación tuvo que se descriptiva y exploratoria, Así mismo tuvo un enfoque cuantitativo, cualitativo y contó con una población de 158.136 personas entre los 15 años y los 49 años de edad. Como técnicas de registro de información utilizó la entrevista a expertos y la encuesta. El autor concluyó entonces que la necesidad de contar con una correcta política de gestión empresarial, junto a una estructura adecuada, son esenciales para conseguir los objetivos de la entidad. El aporte de esta investigación fue la elaboración de un modelo de gestión empresarial personalizado.

Toral y Zeta (2016) elaboraron un estudio acerca de la “Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja” (artículo científico), para ello se trazó como objetivo principal el evaluar qué tan directa era la relación entre la gestión administrativa en torno al nivel de satisfacción en la calidad de los servicios

académicos. Para ello, la investigación desarrollada tomo a una muestra total de 15 personas, divididas entre empleados, estudiantes y docentes de Derecho ya mencionada. Todo esto arrojó como resultado que la existencia de una relación entre la calidad del servicio y la gestión empresarial de $|r|>0.3$, $\text{Sig.}<0.05$, esto indica sin duda alguna que en la medida en la que se mejora, actualiza y optimiza el proceso de la planificación, control, dirección y organización de toda la gestión empresarial la calidad del servicio aumentará drásticamente.

Reyes (2015) construyó su tesis a la que llamó “Gestión Administrativa y su efecto en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincia de transporte de pasajeros La Maná, 2013” (tesis de pregrado) Así pues, el objetivo de este estudio fue el diseñar un manual de gestión empresarial y administrativa que permitiera la obtención de una información objetiva y real. Para lograrlo, se emplearon una muestra total de 403 personas. Todo esto permitió al autor llegar a varias conclusiones, la primera: que la gestión empresarial desarrollada en la empresa ya mencionada no es la adecuada, pues ninguno de los administrativos conoce a profundidad la importancia de la gestión administrativa. La segunda, es que los choferes y ayudantes no poseen una valoración positiva de los clientes, lo que da por sentada que existe una mala comunicación o que ésta ni siquiera existe. En tercer y último lugar, los índices negativos de la calidad del servicio son preocupantes, ya que impiden que la empresa pueda progresar en el mercado y desarrollarse a cabalidad. Esto demuestra la importancia que tiene una buena gestión empresarial sobre los trabajadores.

García (2015) escribió una tesis que llamó “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota Bolívar” (tesis de pregrado) Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo, Ecuador. Cuya finalidad fue la determinar cuál era la situación de gestión administrativa de la empresa mencionada y cómo influía ésta sobre la calidad de los servicios que presta la misma. Así pues, la investigación que se desarrolló contó con un método analítico, deductivo y estadístico, además fue de tipo descriptiva, de campo y bibliográfica. Contó para ello con una muestra de 58 personas. Todo esto permitió al investigador concluir que sí existe un liderazgo y una posición en el mercado adecuada en torno a la cooperativa, sin embargo, los socios y trabajadores concuerdan que los administrativos no tienen el suficiente conocimiento de la gestión empresarial y que esto causa deficiencias en toda la estructura. El aporte de esta investigación fue el demostrar de la importancia que tiene la existencia de un buen manual de gestión empresarial dentro de cada cooperativa.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Calero (2016) elaboró una tesis que tituló “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral, 2015”. Persiguió el ideal de evaluar qué relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio de dicha municipalidad. Para ello contó con una muestra de 65 trabajadores, 23 servidores profesionales, 32 técnicos y 10 auxiliares, a los que se les aplicó la encuesta, junto a dos instrumentos: la guía de entrevista y el cuestionario, esto hizo que la investigación tuviese un diseño no experimental con un corte transversal. Así pues, el investigador concluyó que

la calidad de los servicios esta influida por la aplicación de una buena gestión empresarial, ya que incluso tendrá parte de la responsabilidad acerca de la imagen positiva o negativa que se lleve el cliente de la empresa. Además, demostró que contar con el personal adecuado juega un papel determinante en torno a cómo se lleva la gestión empresarial y su eficacia.

Tirado (2014) “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, La intención de este trabajo es encontrar la vinculación de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio al cliente de la institución ya mencionada. Para se desarrolló una investigación de tipo explicativo – correlacional, cuyo diseño es no experimental y transeccional, que empleó la encuesta junto a la observación directa de las infraestructuras e instalaciones. Dicha entrevista se aplicó a una muestra de 91 agremiados. Esto permitió al autor llegar a la conclusión de que existen debilidades en torno a la gestión empresarial, específicamente en lo que tiene que ver con la ausencia de un plan estratégico, poca gestión de los recursos tecnológicos y humanos. Así pues, el autor sugiere que se debe capacitar al personal, aumentar la comunicación entre los directivos y el personal.

2.2 Bases teóricas

Gestión empresarial

Se sostiene que la gestión empresarial, es fundamental saber que se trata de una serie de fases para poder realizar alguna función. Es decir, aquellas etapas o fases que a

traviesa la gestión de una empresa para poder realizar todas las actividades que se interrelacionan entre sí a través de un proceso integral.

Planificación

Según Bladez (2014) es posible definir a la planificación como ese proceso que permitir la prevención del futuro a través de la proposición de diversas estrategias que permitan desarrollar y obtener cada uno de los objetivos propuestos. Esto, si se aplica a la gestión empresarial, se traduce en cómo se planifican cada uno de los pasos que se deben llevar a cabo para que la empresa u organización alcance cada una de las metas que se propongan en un periodo de tiempo determinado.

Para ello, es fundamental realizarse algunas preguntas claves para poder planificar cualquier actividad, y éstas serían:

- ¿Dónde se está en la actualidad?
- ¿Hacia dónde se quiere ir?
- ¿Qué se debe hacer para poder alcanzar las metas propuestas?

A todo esto, demos sumarle que no existe un único tipo de planificación, sino dos y están sujetos a la manera en qué se decida planificar. Esto significa que existe una planificación informal y una forma. Por un lado, si se hablase de la primera (la informal) se podría referir a cuándo se comienzan por establecer las ideas o propuestas que tiene un directivo en torno a algún proceso de la empresa, pero donde se determine de manera específica las acciones a llevar a cabo.

Por otro lado, si se hablase de la segunda (la formal) se refiere a procesos muy específicos, que se dejan por escrito y a los que se les asignan actividades en periodos de tiempo preestablecidos para poder llevarlas a cabo. Todo esto permite que agrupemos la definición de planeación en 3 fases principales: la definición de la meta a llevar a cabo, las estrategias a través de las cuales se logrará y la elaboración de una jerarquía amplia para coordinar cada una de las actividades. Además de todo esto, se haya muy ligada a los fines y los medios, pues en base a qué se debe hacer y el cómo hacerlo se planifica (pp.38-39).

Importancia de la planeación

La planificación cuenta con la debida trascendencia porque permite el organizar y llevar a cabo todos los objetivos que se decidan dentro de la empresa en un tiempo razonable. Además, también se puede decir que:

- Es una guía, ya que indica a cada persona dentro de la empresa hacia dónde ir.
- Permite minimizar el impacto que pueda traer sobre la labor empresarial cualquier cambio.
- Evita el desperdicio y la superfluidad.
- Permite establecer estándares de evaluación y control muy simples de seguir.
- Fomenta el desarrollo de estrategias adaptadas a la competencia, a los problemas y a las metas de la empresa.
- Es una herramienta que permite la integración de cualquier decisión que tome la organización, ya que es una forma en que se indica un camino a seguir para los empleados y se corrigen problemas.
- Es la única manera de convertir los objetivos en acciones. (Blandez, 2014)

Objetivos

Para Bladex (2014) un objetivo es ese fin hacia donde debe centrarse toda la actividad de la organización, pues permite realizar la direccionalidad de los esfuerzos de quienes laboran en ella para poder así alcanzarlos. Es decir, promueve el esfuerzo en conjunto de todos los departamentos que componen la empresa. De ahí que el autor los caracterice de la siguiente manera:

- Los objetivos habrán de ser factibles y realistas. Es decir, lo que se plantee es porque realmente puede ponerse en práctica.
- Deben tomar en cuenta los recursos a disposición y las limitaciones que tenga la empresa.
- Se tienen que tomar un compromiso: una vez propuestos, deben cumplirse.
- Han de ser flexibles y moldeables a las condiciones, problemas y limitaciones que vayan surgiendo.
- Para que un objetivo se lleve a cabo de forma exitosa sus logros y resultados deben poder evaluarse, medirse y compararse.
- Cada objetivo tiene perfilar de forma detallada qué acción o acciones se van a emprender para lograrlo.
- Deben tener un tiempo específico de ejecución, es decir, su tiempo ha de ser limitado para poder así optimizar su alcance.

- Se tiene que perfilar el costo, pues todo objetivo debe contar con un presupuesto.
- No pueden ir en contra de las políticas, normas, procedimiento y planes que tenga la empresa.

Ahora bien, siguiendo esta línea de pensamiento, para que un objetivo se pueda plantear por escrito de manera clara y definida, debe cumplir con lo siguiente:

- Definir qué se va a hacer.
- Quién va a hacer cada una de las acciones.
- Cuando se van a realizar cada una de las actividades.
- Dónde se realizarán.
- Cuánto es lo que se persigue lograr.

Planes

Una vez que se tienen definidos los objetivos de la empresa o del trabajo, es momento de hablar de los planes que van a permitir llevarlos a cabo. Partiendo de eso, Bladez (2014) afirma que los planes son esas actividades que están encaminadas a alcanzar las metas u objetivos propuestos. De hecho, son tan importantes que las empresas elaboran planes o proyectos por periodos de tiempo que permitan tener un registro escrito y organizado de todo lo que se debe hacer. Por ejemplo, el proyecto para

la construcción de una vivienda. Ahora bien, si se trata de un plan la única diferencia con el proyecto es que éste no tiene una fecha de caducidad o límite, como pasa con los programas de capacitación. Teniendo esto presente se puede hablar de varios tipos de planes, entre ellos cabe destacar:

- **Los planes estratégicos:** son aquellos planes donde se determinan los propósitos fundamentales de una empresa y que normalmente se elaboran basados en una visión de largo plazo. Además, suelen enfocarse en las oportunidades y problemas que presenten los diversos ambientes, sobre todo para aumentar las fortalezas y minimizar las limitaciones..
- **Los planes tácticos u operativos:** son aquellos que están constituidos por los planes estratégicos, esto se debe a que son los encargados de atender la aplicación de los planes estratégicos a corto plazo. Es decir, todo plan estratégico se compone por diversas actividades específicas, a las que se les asignan recursos y tiempos para poder alcanzar el fin mayor. De aplicar estas actividades específicas se encargan los planes tácticos u operativos.
- **Planes a largo plazo:** son aquellos que se elaboran por un periodo de tiempo prolongado y que están sujetos a cambios en las variables. Normalmente se llama plan a largo plazo aquel que supera el año de duración. Por ejemplo: construir un edificio en 15 meses.
- **Planes a corto plazo:** Se suele llamar planes a corto plazo a todos aquellos duren menos de un año.

- **Planes específicos:** son aquellos incapaces de admitir alguna interpretación, lo que significa que se definen de una manera y se ejecutan siguiendo a ésta, sin un cambio.
- **Planes direccionales:** contrario al anterior, este tipo de plan se diseña para marcar aquellos lineamientos generales que sí pueden modificarse o adaptarse a las diferentes circunstancias que se presenten o en base al criterio de quienes están encargados de supervisarlos.

Principios de la planeación

Siguiendo lo planteado por Sánchez (2014), existen 6 principios de planeación que deben seguirse para poder alcanzar una meta u objetivo:

- **La precisión:** implica que ningún plan que se quiera llevar a cabo debe hacerse en base a afirmaciones genéricas, no específicas y poco pensadas. Todo lo contrario, entre más detallados y precisos sean mejor se podrán llevar a cabo o las acciones pertinentes.
- **La flexibilidad:** si un plan no tiene la posibilidad de flexibilizarse para poder adaptarse y superar los problemas u obstáculos que se le presenten en la medida de que se vaya realizando, entonces corre el riesgo de fracasar. Siempre se debe dejar un margen para poder realizar cambios, sobre todo una vez se haya realizado una evaluación de cómo va progresando el trabajo.

- **Unidad de dirección:** cada plan que exista debe incluir un personal humano que permita su ejecución, pero éste a su vez debe estar dirigido por personas que les indiquen cuáles son los pasos y las responsabilidades de cada uno, para que se pueda trabajar interactuando entre sí de forma ordenada y coordinada, para que, aunque existan diversos pasos, todos estén enfocados en el objetivo general.
 - **Consistencia:** cualquier plan que se elabore debe integrarse con el resto de los planes que se ejecutan para poder hacer el plan mayor. Así se es capaz de lograr la correcta coordinación de las funciones, actividades, rangos y recursos que se empleen en todo, para poder alcanzar todos los objetivos de la manera más eficiente.
 - **Rentabilidad:** todo plan que se elabore debe producir beneficios a la empresa, ya sea porque reduzca costos de producción o porque aumente el valor de los productos y servicios que se están ofertando. Lo importante es que siempre los resultados sean superiores a los gastos que se tienen en el momento de la ejecución del plan.
 - **Participación:** para que un plan se ejecute de manera adecuada y eficiente, todos los involucrados deben sentirse bien dentro del mismo y participar activamente en éste.
- (p.82)

Organización

Ahora bien, al hablar del término organización se tomará como referencia a Cipriano (2014), quién afirma que la palabra organización viene a su vez de la palabra organon, cuyo significado es “instrumento”. Sin embargo, en la actualidad, la

organización no es otra cosa que las personas que se reúnen entre sí por una meta común, la cual provoca que se repartan responsabilidades y autoridad para poder llevar a cabo la tarea. Así pues, entendemos entonces que las responsabilidades de la administración tienen como base fundamental la organización de todos los recursos que disponga una empresa para poder realizar las actividades necesarias de forma efectiva. Por tanto, se puede decir que la organización tiene por función el obtener un fin y que este fin se haya definido en exclusiva por la planeación. Todo esto permite la afirmación de que los procesos de organizar son completamente básicos en cualquier aspecto de la vida humana, y, sobre todo, en las empresas. Esto se debe a que, una vez se han formulado los objetivos y los planes, es la administración la encargada de movilizar los recursos de la empresa para que éstos permitan el alcance de dichos objetivos, con el menor costo posible y en la brevedad máxima (p.74).

Importancia de la organización

Siguiendo el pensamiento de Cipriano (2014) la importancia de la organización se puede resumir en:

- Permite la definición de los niveles jerárquicos de cada empleado dentro de la empresa.
- Arma la estructura de la empresa de manera correcta y eficiente.
- Previene y elimina la duplicidad de las funciones que acontece a la departamentalización.

- Es el medio para poder alcanzar el objetivo planeado.
- Es la responsable de coordinar la división del trabajo entre todos los involucrados para poder mantener una disciplina y un orden.
- Es la responsable de las bases confiables de las fases de la dirección y control. (p.74)

Principios de la organización

Partiendo lo estipulado por Cipriano (2014) es posible nombrar los siguientes:

- **La especialización.** Es decir, dividir el trabajo asignándolo a cada trabajador según su propio perfil profesional.
- **La unidad de mando.** Aquí se establece que para que cada actividad, función o trabajo se lleve a cabo éste debe tener un jefe, que organizará y supervisará y al que se le reportarán los resultados.
- **La jerarquía.** La autoridad que se otorga a diversas personas es fundamental que se divida en niveles de jerarquía, así, los jefes supervisarán a los trabajadores y éstos tendrán quienes los supervisen, asegurándose de que no abusen de su poder y de que se cumplan todas las tareas.

- **El objetivo.** Aquí se busca algo muy claro: los objetivos, así que todo lo que la organización planifique en torno a actividades y funciones tiene que tener relación directa con los objetivos y, sobre todo, responder al propósito social de la empresa.
- **Responsabilidad y paridad de la autoridad.** Ninguna autoridad puede existir sin que tenga una responsabilidad que definitivamente cumpla, pues entonces o tendría razón de existir. Además, la autoridad que se le asigne debe poder llevar a cabo, si al empleado no se le respeta y no se le obedece, no tendrá autoridad.
- **La difusión.** Aquí lo más importante es que ninguna instrucción se dé de forma oral, sino que todo se dé por escrito, de esta forma los trabajadores siempre tendrán presente cuáles son sus funciones y cómo llevarlas a cabo.
- **El tramo de control.** Esto significa que no basta con sólo tener personas trabajando en un puesto de autoridad, sino que a éste se le debe capacitar, adiestrar y actualizar continuamente para que realmente ejecute sus responsabilidades de la mejor manera.
- **La coordinación.** No basta con organizar a cada una de las partes de la organización para que puedan trabajar, sino para que lo hagan en grupo, en perfecta sincronía, para que aporte cada departamento los recursos y las actividades que permitan llevar a cabo los objetivos planteados. (p.75)

Etapas de la organización

Para Sánchez (2015) deben existir una serie de etapas para que la organización se lleve a cabo de manera eficiente, y éstas son:

1. La división de las labores en pequeños trabajos repartidos entre los trabajadores de manera cómoda, equitativa y muy lógica.
2. Organizar las tareas, ya que una vez se agrupan los trabajadores, las tareas se deben repartir a los departamentos para que éstos a su vez la dividan y asignen a sus trabajadores.
3. Especificar cuál es la autoridad y de quién es autoridad. Hay que recordar que un jefe siempre tendrá otro jefe, así que hay que especificarle al trabajador a quien se le concede la autoridad a quién deberá rendirle cuentas.
4. Crear mecanismos que permita integrar todas las actividades que deban realizar los departamentos de forma congruente y lógica. A esta etapa también se le conoce como coordinación.

Viendo esto, se profundizará más en dos conceptos: el primero es la división del trabajo; es fundamental porque las tareas que se descarga a los departamentos suelen ser complejas e involucrar muchísimos componentes, lo que hará muy difícil que se lleven a cabo con eficiencia y rapidez, por eso, descomponer las tareas en sus más sencillas expresiones y repartir éstas entre los trabajadores optimizará todo el trabajo. Y el segundo concepto en el que se profundizará será el de la jerarquía, pues un solo hombre o puede manejar 100 empleados de manera eficiente sin ayuda, así que es fundamental establecer diferentes niveles de autoridad, para que así una autoridad les rinda cuentas a otras y a su vez supervise un fragmento de los trabajadores y sus tareas. Normalmente son los

gerentes quienes seleccionan una cadena de mano, es decir, quienes deciden quién depende de quién. (p.100)

Estructura organizacional

Según Sánchez (2015) cuando se quiere definir qué es la estructura organizativa, lo primero que hay que tener presente es que el concepto siempre responderá, primeramente, a la estructura organizacional formal, no a la informal. Y que, además, esta formalidad suele representarse a través de organigramas para permitir una mejor visualización. Ahora bien, para que esta estructura organizacional se dé es necesario que existan áreas consultoras a quienes se les conoce como Staff. Los gerentes de línea serán los encargados de supervisar y contribuir de manera directa a la obtención de todos los propósitos y fines principales para la organización. Esto significa que son parte de la cadena de mano. Un ejemplo de estas unidades de línea pueden ser los departamentos productivos y logísticos.

Así mismo, los directivos encargados de otorgar asesorías son los responsables a contribuir de forma trascendente, aunque indirecta para alcanzar los objetivos de la empresa, esto significa que son quienes proporcionan el asesoramiento y la pericia especializada. Esto significa que forman parte de las personas de las unidades del staff y no se hayan dentro de la cadena de mando. Departamentos que cumplen estas funciones son los de relaciones públicas y el de contabilidad. Todo esto permite concluir que la estructura organizacional no es otra cosa que ese sistema formal de relaciones de trabajo que gestiona la división y la integración de todas las tareas y actividades para poder alcanzar los objetivos. Y esto permite:

- Que se asignen las tareas de cada uno de los recursos humanos.
- Establecer las responsabilidades que van a tener cada uno de los empleados, describiendo sus funciones, su línea de autoridad y los organigramas.
- Exponer las reglas y los procesos operativos junto a las normas de desempeño para que cada trabajador tenga bien claro qué se necesita de ellos y que se espera que realice.

El registro y la recopilación de la información para posterior evaluación por parte de los administradores, lo que permitirá el ajuste de las decisiones y la resolución de problemas. (p.92)

Administración de recursos humanos

Según Baca (2014) desde el principios del siglo XX Federico Taylor buscaba como volver los procesos de las empresas más rápidos y eficientes, pero sobre todo, se preguntaba con constancia cuáles eran las características que debían tener aquellos individuos que realizaban las tareas para poder cumplir con ellas de manera más rápida y con mayor calidad. Su solución fue crear un puesto de trabajo donde el requisito principal es que no se centraba en la persona, sino en su destreza, habilidad y conocimientos que le permitieran cumplir con las tareas que se le asignarían. Fue entonces que a Lilian Gilbreth se le ocurrió la idea de que, a la par de todo esto, el titular

de ese puesto tuviera un aprendiz al mismo tiempo que él comenzaba a conocer y aprender de las actividades de otro puesto. A todo esto, se le llamó “plan de tres posiciones”.

Así es como nace lo que en la actualidad lo que se conoce como administración en recursos humanos, sin embargo, ésta ya se ha ampliado mucho más allá de dónde empezó, puesto que las organizaciones y empresas han cambiado, evolucionado y crecido desde aquel siglo debido a que se han vuelto muchísimo más complejas.

Objetivos de la administración de recurso humanos

Para Baca (2014) la ARH, cuyas siglas significa Administración de Recursos Humanos, se convierte en el puente que es capaz de unir y enlazar perfectamente los objetivos individuales y los organizacionales que debe realizar el trabajador, eso sí, enfocado en que éste realice cada una de sus funciones o responsabilidades siguiendo el perfil de la actitud que requiere el puesto que se le ha asignado. Así pues, definir cuál es el objetivo de la administración en recursos humanos es muy fácil: es hacer que cada individuo sepa qué debe hacer y cómo lo debe hacer, capacitándolo y motivándolo para que siempre cumpla con todo y busque dar más de sí mismo. De manera tal que podemos decir que lo que caracteriza a una buena ARH es:

- La búsqueda y el desarrollo de las habilidades de su personal, a través de la motivación adecuada para que éstos contribuyan en los objetivos de la organización.
- El crear y mantener todas las condiciones necesarias en torno a la organización para que los individuos puedan explotar todas sus potencialidades.

- Alcanzar la máxima efectividad responsable organizacional de la entidad mediante del correcto manejo del personal humano. (p.219)

Políticas de Administración de recursos humanos

Para Baca (2014) las políticas de administración “son lineamientos o reglas que se establecen para poder garantizar que los procesos lleven a cabo conforme con los objetivos deseados y puedan ayudar a que los empleados tengan conocimiento de que hacer ante algunas situaciones sin que implique la consulta a los superiores”. Cada una de las organizaciones definirá sus políticas propias en acuerdo con la filosofía, necesidades o cultura organizacional. Cabe destacar que, entre los aspectos de mayor relevancia en los que se busca definir las, están los siguientes:

- Considerar la experiencia, los conocimientos, la edad y las aptitudes intelectuales y físicas.
- Desarrollar los criterios para la compensación y evaluación de las personas.
- Y el desarrollar planes para la ubicación, ascenso y promoción en el interior de la organización.

Dirección

En acuerdo con Sánchez (2015) la jefatura directiva es un componente administrativo con el cual se efectúa las acciones programadas, a través de los entes superiores, la cual ejerce en base a sus propias disposiciones. Se trata a través de este

medio el obtener los resultados planeados y previstos”. Se cuenta con dos rangos a fin de poder lograr buen resultado:

- a) En la categoría de la realización (trabajadores, obrero, incluso los técnicos), se busca efectuar acciones de producción;
- b) La categoría de la administración, se busca el dirigir y no el ejecutar. El jefe, no ejecuta, sino que hace que otros lo hagan, no obstante, tienen sus quehaceres propios, el cual consiste en liderar.

Es así como la dirección es conocida como un conjunto de habilidades para poder conseguir que cada uno de los trabajadores realicen sus labores de modo que lleven a cabalidad cada uno de los objetivos en la microempresa.

Etapas de la dirección

Motivación

Ésta es una peculiaridad parte de la psicología humana, la cual aporta al nivel de compromiso del individuo. Incluyéndose circunstancias que canalizan, ocurren y se basan en el comportamiento del ser humano de forma comprometida y característico. Esto implica que los objetivos de la entidad pueden ser alcanzables siempre y cuando exista compromiso de sus colaboradores.

Cuando se trata del supuesto básico, los directivos comprendían la labor mucho más que los empleados, los cuales solo se les incentiva a través del dinero y eran

holgazanes. En conclusión, los jefes deben motivar a sus trabajadores en cada una de las exigencias de carácter social y logrando sentirse importantes y útiles, de modo que se sientan como integrantes de la organización.

Liderazgo

Desde el punto de vista de la gerencia, éste es descrito como el desarrollo de poder encaminar las ocupaciones de los miembros de un colectivo y de poder intervenir en ellas; a su vez, el liderazgo implica u otros seguidores, empleados y personas. En caso de que no se pudiera mandar, las cualidades de liderazgo que posee el gerente serían irrelevantes.

Comunicación

Es por medio de la comunicación con el personal que, los gerentes preparan los planes para poder encontrar la mejor forma de distribuir los trabajos y la autoridad.

Del mismo modo, el liderazgo, los equipos y los grupos se accionan por motivo de la reciprocidad periódico de información; además, las comunicaciones como cualquier otra actividades intelectuales puede perfeccionarse haciéndole frente a los retos que puedan presentarse

Principios de dirección

- **Coordinación de intereses:** es la obtencion en común de los hechos, el cual se hará cada vez con facilidad al obtener los intereses del grupo e individuales de los que tienen participación en el mismo.

- **Solución de los conflictos:** se tiene que procurar que los problemas que se presentan se puedan resolver lo más rápido que se pueda de tal forma que no implique dañar la disciplina, se pueda producir al mínimo malestar de ambos.
- **Vía jerárquica:** cuando se transmite una orden, debe hacerse un seguimiento de los conductos ya establecidos y en lo absoluto omitirlos sin que haya una razón, ni de forma constante.

Control

El control es un proceso que es imposible separar de la dirección de las organizaciones, el cual tiene como objetivo hacer la evaluación sistemática de la institución y sus acciones en conjunto. Para esto, el mismo control busca la verificación establecida. Además, éste es de gran importancia para que los administradores puedan tomar decisiones y así lograr los objetivos planteados. Es decir, la redefinición de los objetivos adecuada. Con respecto al control Robbins y Coulter (2010 citados en Martínez, 2016) hablan de que existen tres tipos de control:

- 1) **Preventivo.** Este es el que se produce en el inicio de un proceso, por lo que, permite el anticiparse. Se realiza antes del inicio de las operaciones, y consta en descifrar de forma anticipada las políticas, las reglas y los procedimientos. Tal control se puede ejercer a partir de:

Presupuestos: estos son planes para accionar, los cuales se encuentran expresados de modo numérico para un período de tiempo que, por lo general es un año. Así mismo es una estimación deseada, la cual va a medir el desempeño

Calidad de servicio

Para Duque y Gómez (2014) la calidad ésta definida como un conjunto de propiedades que no pueden ser separadas de algo y que, permiten hacer juicio de valor. Por lo que destacan dos elementos de los anterior: el juicio de valor que se puede dar a partir de las propiedades, y las propiedades. Mientras que, para Vargas & Aldana (2014) el servicio se define como un conjunto de actividades, hechos y actos aislados o en secuencia trabados, de duración y con una localización definida, que han sido realizados gracias a los materiales y el medio humano, ya que están a disposición de un cliente colectivo o individual, esto según los procesos, comportamientos y procedimientos que poseen un valor económico, por lo que traen consigo satisfacciones o beneficios como un factor de diferencia”.

Por su parte, Prieto (2014) señala a la calidad del servicio como un proceso de cambios que involucra a la entidad en cuanto a los valores, comportamientos y actitudes que están en beneficio del usuario, de ese modo el usuario se sentirá a gusto ante la imagen amable, cordial y justa de quien está asistiendo su atención. Es importante destacar que la calidad de servicios ha sido analizada a partir del punto de vista de dos prestigiosas escuelas del conocimiento, siendo el primer lugar la escuela nórdica y en segunda posición la escuela norteamericana, siendo esta última en la cual el presente estudio será enfocado; ésta escuela

se encuentra constituida de forma principal, por los modelos de calidad de servicio, a continuación:

Modelo de Parasuraman, Zeitham y Berry, SERVQUAL

El modelo SERVQUAL (Service Quality) se origina a partir de la literatura escasa que se encontraba en los años 80 y a la vez, de la gran necesidad de contar con un instrumento para poder medirla. Tal modelo surge en el año 1985, a partir de un equipo de investigadores que estaba conformado de forma esencial por Zeitham, Parasuraman y Berry, los cuales conceptúan a la calidad de servicio referente a la superioridad o excelencia brindado que se genera de la semejanza que hay con las percepciones acerca del desempeño del servicio que se ha recibido y las expectativas previas del cliente.

El modelo SERVQUAL de acuerdo con Torres y Vásquez (2015) “está compuesto por unas dos partes, la primera se encuentra enfocada en las expectativas y, por medio de éstas se hace una identificación en forma general y; la segunda parte está enfocada en la forma que se percibe la calidad”. Es así como la percepción y las expectativas se pueden evaluar de las siguientes tres formas.

- 1. Expectativas \geq Percepción:** la calidad que se ha percibido no genera una satisfacción
- 2.** La calidad que se ha percibido no genera satisfacción y tiende a ser concebida como una calidad no aceptable o de baja calidad.

3. Expectativa = Percepción: La calidad que se ha percibido es satisfactoria o moderada.

4. Expectativas \leq Percepción: La calidad que se ha percibido genera un gran nivel de satisfacción, es decir se presenta un alto nivel de calidad.

Durante los estudios del modelo los investigadores hicieron la fijación de diez (10) dimensiones para poder evaluar la calidad del servicio, no obstante, a pesar de las críticas que se recibieron y al tener entendimiento de que algunas de las dimensiones no son del todo excluyentes, terminaron concluyendo que eran solo cinco (5) las que eran esenciales para poder hacer la evolución de la calidad de los servicios.

- 1. Elementos tangibles:** La apariencia que poseen las instalaciones
- 2. Fiabilidad:** La capacidad de poder brindar el servicio que se ha prometido de forma confiable.
- 3. Capacidad de respuesta:** La disposición para poder brindar ayuda a la clientela.
- 4. Seguridad:** Los conocimientos que son inherentes de los empleados para poder generar simpatía y confianza
- 5. Empatía:** Ponerse en el lugar del cliente y la muestra de interés que es brindada de forma individual al cliente.

El conocido modelo SERVQUAL ha sido utilizado de forma amplia en los distintos rubros, desde el rubro del retail hasta el de la salud. Cabe destacar, que su importancia radica en que por medio de él se puede llegar a conocer la satisfacción del cliente a través de las expectativas y lo que se percibe al obtener un servicio.

Modelo de Cronin y Taylor, SERVPERF

El modelo SERVPERF (Service Performance) se origina de la mano de Cronin y Taylor en 1992 y surge como una alternativa que busca el superar los vacíos que deja el modelo SERVQUAL. Según Torres y Vásquez (2015) por medio de los estudios que se llevaron a cabo, se estableció la mejor forma de poder conocer la calidad de servicio, siento esto a través de las percepciones de los clientes y no por medio de las expectativas que se efectúa el modelo SERVQUAL.

Por un lado, en acuerdo con Ibarra, Romero y Paredes (2017) se puede afirmar que “la calidad de servicio es una actitud que el consumidor adquiere después que se han formado las percepciones del consumo realizado”. A su vez, se plantea que tal modelo puede brindar resultados más reales en cuanto a la percepción del servicio, y al mismo tiempo se demuestra que la satisfacción del cliente es un resultado que proviene de la calidad del servicio, que puede influir de forma directa en la intención de compra del mismo. Por otro lado, Ibarra, Romero y Paredes (2017) hacen mención que, de forma metodológica el modelo representa una mejora evidente ante el modelo SERVQUAL, esto debido a que es más real y disminuye los elementos al hacer la medición en un 50%, muy a pesar de que hace uso de las mismas dimensiones de la calidad de servicios (nombrados con anterioridad), cuenta solamente con

22 afirmaciones relativas del servicio que es brindado por parte de la organización desde el punto de vista del cliente en la escala de siete niveles tipo Likert.

Características de un servicio de calidad

Las características que forman parte del servicio de calidad. Según Aniorte (2013 citado en Barrera, 2014) podrían cumplirse y seguir para el buen servicio son: proporcionar resultados, cumplir con los objetivos, servir para lo que ha sido diseñado, solucionar necesidades y ser adecuado para el uso. A su vez, existen otras características que son más específicas, las cuales son mencionadas por Paz (2013 citado en Barrera, 2014) :

- Sensatez, honradez a la hora de ejercer o la aptitud para poder asumir compromiso en los temas con integridad o seriedad.
- Iniciativa, esto implica ser dinámico y activo, con la propensión a ejecutar en diversas circunstancias y el poder otorgar una respuesta rápida antes las incidencias.
- Ambición, el tener los deseos no agotables para poder crecer y mejorar.
- El don de gentes, el cual implica poseer la capacidad de poder establecer relaciones afectuosas y de calidad con los otros, y gozarlo.
- Cooperación, esto describe el ser un individuo que sabe trabajar en grupos y que le gusta el laborar con el fin conseguir las metas propuestas.

- Observación, la habilidad de fijarse o captar los pequeños detalles que no siempre son tan evidentes para todos.
- Habilidades analíticas, ésta logra el quitar lo más trascendente de los puntos secundarios, desbaratar una incidencia o discurso en partes de modo al análisis poder ofrecer una solución general.
- Imaginación, es la capacidad que se posee para poder generar nuevas ideas y el presentar alternativas cuando se aborda la situación.
- Recursos, poseer la habilidad y el ingenio para poder ser favorecido ante los hechos que son comprometidas.

Todos lo anterior descrito hacen la descripción de características deseables y positivas en el ejercicio y atención que es otorgada por un negocio (esto sin que importe el rumbo que éste posee) y, que se puede entender como se presenta seguidamente:

- Niveles de exigencia
- Impresión de calidad en el servicio.

La importancia de cubrir con la gran mayoría de las características que han sido mencionadas con anterioridad, se basa en que la calidad de servicio se ha transformado en un agente trascendental en la opción de consumo por estos dos motivos presentes:

La competencia es grande en la medida que avanza el tiempo, y cautiva al cliente a través de una variedad de servicios que le agregan valor al producto o servicio que se brinda. Proviene desde el consumidor que favorece a los artículos que se encuentran dispuestos y que son de cómodo costo, al público selectivo y que está más informado en que puede escoger entre servicios diferentes y la multitud de ofertas. Es así como la postura del cliente cambia con referencia a la calidad del servicio en el término de ir conociendo mucho más el artículo y mucho más su nivel de vida. Por lo que, en un inicio se contiene con el artículo de procedencia, sin servicios, lo que abarata el costo. De ese modo, sus peticiones en cuanto a la calidad, poco a poco crecen hasta finalizar por desear algo de buena calidad. Al no entender tal acción, muchas empresas son llevadas al fracaso, que se han dado cuenta más que tarde de su error.

Errores en el servicio

Olivares y González (2014) hacen mención de que, es muy común el enfrentarse a un servicio nulo o deficiente. No obstante, aunque en estos casos es muy evidente el servicio poco eficiente, no todos son iguales debido a que las causas de las deficiencias pueden ser:

- **Apatía:** el empleado mostrará una total falta de interés en las necesidades del cliente, por lo que se muestra aburrido ante el campo laboral.
- **Desaire:** es reflejado en los individuos que buscan deshacerse del cliente haciendo una negativa ante el prestar atención a las incidencias o necesidades.

- **Frialdad:** es un tipo de hostilidad, apatía, impaciencia y precipitación.
- **Aire de superioridad:** éste surge al tratar de otorgar soluciones que van más allá de las necesidades, viendo al cliente con un sentido de protección que genera descontento y falta de predilección en el cliente.
- **Robotismo:** el empleado hace que el cliente realice el mismo programa, la misma consigna y los movimientos, sin que haya una muestra de atención personalizada.
- **Reglamento:** colocar reglas organizacionales que están por encima de cumplir con la satisfacción del cliente es la mejor forma de generar el quiebre de la organización y el conservar el orden.
- **Evasivas:** esta es la mejor manera de deshacerse de un excelente cliente y el despertar en el mismo, los sentimientos negativos. A su vez, funciona para deslindar la responsabilidad de hacer un excelente trabajo y así poder convertirlos en el trabajo de otro.

Evaluación de la variable calidad de servicio

En cuanto a esto, Izaguirre (2014) señala “la calidad de servicio como la diferencia entre las perspectivas reales que posee el cliente del servicio y las expectativas que sobre tal se han formado previamente”. De tal modo, cuando se hace mención del modelo SERVQUAL, como uno de los instrumentos para poder hacer la medición de la percepción

de los clientes con respecto a un producto o servicio, es por esto que se menciona los siguiente:

Elementos tangibles. Estos se refieren a las instalaciones físicas, la apariencia que posee el personal y los equipos. En sus indicadores:

- Equipos e instalaciones: esto implica que la empresa cuenta con instalaciones que son visualmente atractivas y equipos modernos, los cuales hacen más fácil el cumplir con las funciones y hace más fácil la comodidad del cliente.
- Personal competente: esto se refiere a que los colaboradores se muestran con un aspecto aseado y cuidado, muy limpios y notándose que hay un esmero en la conducta, el habla y la ejecución de las cosas.

Confiabilidad. Demuestra la habilidad que se posee de prestar el servicio que ha sido prometido, de una forma cuidadosa y adecuada. A su vez, se trata a la extensión de poder realizar el servicio de una forma precisa y fiable, y que los colaboradores sean capaces de presentar su integridad. En sus indicadores:

- Cumplimiento de actividades: esto implica el cumplir con las obligaciones en el momento que ha sido acordado, desarrollando de una forma correcta su función desde la primera vez.
- Integridad del personal: es la que implica la actuación en acuerdo con los valores propios y los principios de las organizaciones a las que pertenece

el personal, esto involucra valores de liderazgo, juicio moral, honestidad y carácter.

Capacidad de respuesta. Ésta es la actitud de poder apoyar a los clientes y brindarles un servicio adecuado y rápido. Esto alude a la prontitud y la atención al acordar las peticiones, atiende a las quejas y preguntas, y el solucionar las incidencias presentadas.

En sus indicadores:

- **Tiempo de respuesta:** es en este punto en el que los trabajadores de la compañía brindan un servicio rápido a los clientes, además, que están dispuestos a ayudar con lo que es requerido con una respuesta rápida.
- **Disposición de atención:** esto se refiere a que los colaboradores muestran disposición en poder brindar un buen servicio.

Seguridad. Tal factor se refiere al conocimiento que poseen los empleados, la capacidad de poder transmitir seguridad, credibilidad y cortesía. En sus indicadores:

- **Manejo de información:** esto se refiere a que los colaboradores son los clientes ante cualquier requerimiento, duda o solicitud que presente con respecto a servicio que se esté ofreciendo.
- **Credibilidad:** esto implica que el colaborador cuida de su vocabulario, comportamiento y actitud ante el cliente, por lo que opta por una actitud cordial y asertiva para el mismo cliente.

Empatía. Este factor está referido al grado de atención individualizada que las entidades ofrecen a los clientes. Se tiene que hacer la transmisión a través de un servicio que esté adaptado o personalizado al gusto del cliente. En sus indicadores:

- Atención individualizada: otorgar a los clientes una atención individual, en el cual el foco de atención es la comodidad y la satisfacción total del cliente, lo que supera la expectativa que se posea.
- Trato amable: se refiere a tratar a los clientes de una manera comprensiva, por lo que se entienden las necesidades de estos, a través de una postura abierta al diálogo y postura amable.

2.1 Bases filosóficas

La gestión empresarial se encuentra vinculada a cuatro grandes ramas de la filosofía identificadas por la doctora Bédard siendo estas el mítico, el pragmático o logos, el sistemático o la ciencia y el relacional o humanismo y a su vez cada uno se alinea con el ser ontológico, epistemológico, axiológico y praxeológico; en la gestión empresarial cada modo de proceder se fundamenta en las cuatro dimensiones filosóficas planteadas, por tal motivo existe un tipo de orden jerárquico que accionan los modos de proceder en una organización y, a través de esta asociación sinérgica se obtienen los resultados esperados. De tal forma que, el modelo presentado por la doctora Bédard se transforma en un instrumento de diagnóstico organizacional que facilita la clasificación de las diferentes actividades que son desarrolladas en la empresa bajo los cuatro modos del ser (García, 2007). En conclusión, las dimensiones de la filosofía en la gestión empresarial están orientadas en guiar, conducir y encaminar cada una de las actividades que se

realiza en la entidad de servicios hacia la mejora continua de sus actividades, en este caso siendo elevar la calidad de servicio que se concede al cliente del transporte, puesto que es el que cancela por recibir la mejor atención posible en el lugar adecuado y momento oportuno.

Por otra parte, la palabra calidad asienta sus raíces etimológicas en la filosofía de la antigua Grecia, este término fue inventada por el filósofo griego Platón durante 427-347 a.c. como “ποιότης” (poiotes) para denotar cuál, de que clase, de que naturaleza (Platon, 1988) y fue registrada en su libro Teeteto, posteriormente fue traducida al latín de la mano de Cicerón como “*qualitas*” y “*qualitātis*”, la palabra se difundió rápidamente entre el pueblo romano pero su significado fue variando tanto que ocasiono confusiones, puesto que era utilizada como sinónimo de cualidad. La condición de categoría para la calidad y su base filosófica se inició en la filosofía de Aristóteles, debido a que fue el primero en crear un sistema de conceptos universales en los que se presentó la categoría de cualidad y se convirtió en una constante del pensamiento filosófico durante mucho tiempo (Vermeulen, 2015). El termino calidad tiene diversas acepciones, por ejemplo: actitud para el uso, conveniencia al uso o propósito, conformidad de los requisitos, satisfacción del cliente, capacidad para cumplir las expectativas de los consumidores La filosofía durante mucho tiempo se enfocó en la acepción de este término, mientras que la economía se enfocó en el incremento de las ganancias y el equilibrio del mercado, mediante la satisfacción del consumidor, la dirección operativa y el control de producción (Vermeulen, 2015). En conclusión, la calidad no es un concepto que se ha mantenido estático, sino que es un tema muy complejo con un sinnúmero de interpretaciones y tiene que ser considerada por la sociedad como un ente viviente en constante evolución,

además el cliente resulta el centro principal en la concepción de la calidad de servicio desde la perspectiva del consumo y la producción.

2.2 Definición de términos básicos

Calidad. Para Ramos (2014) la calidad es la totalidad de las características que posee una entidad (proceso, actividad, organización, persona, sistema u otras combinaciones de los mismos), que posean influencia en el volumen de satisfacción de las expectativas que están implícitas o declaradas.

Comunicación efectiva. Es definida como aquella que, por medio de las destrezas, logra el propósito informativo de transmisión de mensajes precisos y claros, en otras palabras, la comunicación resulta todo un éxito una vez que el receptor del mensaje puede comprender le ha totalidad (Traverso, Williams, & Palacios, 2017).

Eficiencia. Es el nivel o grado en el que la organización busca el alcanzara la metas, objetivos o finalidades organizativas (Rodríguez y Mayo, 2014, p. 44).

Estrategias. Éstas son concebidas como las acciones o estrategias que se realizan con la finalidad de poder llevar a cabo una serie de actividades de manera eficiente y efectiva. (López, 2014).

Insatisfacción. Éste se origina a partir de que el valor percibido no consigue copar las perspectivas que posee el cliente (Torres, 2018).

Jerarquía. Proveniente del griego “hierarjes” (jerarca), lo que significa principal y superior dentro de la jerarquía eclesiástica. Este término fue utilizado de forma original para poder describir el sistema de gobierno que poseía la Iglesia, la cual cuenta con sacerdotes escalados en niveles. Desde el punto de vista administrativo, es la disposición que poseen las funciones de la compañía por importancia u orden de rango.

Liderazgo. Es la habilidad para poder dirigir e inspirar a equipos de personas. A su vez, constituye un aspecto de importancia de la función directiva, orientado a la satisfacción profesional de los que son seguidores y a la obtención de un mejor rendimiento (Ramos, 2015).

Posicionamiento. Éste se refiere a como los clientes perciben el negocio. Es decir, se trata de un concepto de marketing que está relacionado con la manera en la cual la marca o empresa es percibida por el consumidor o cliente. De forma más específica, se refiere a la forma en que la empresa y las marcas están situadas y el cómo se colocan dentro de la mente del mercado y el cliente (Pérez y Gonzales, 2019).

Puesto. Los puestos de trabajo se consideran como aspectos que están relacionados con el empleado, con el tipo de tarea que se deba desempeñar y los que están relacionados propiamente con el aspecto de la iluminación (Álvarez, 2015, p. 18).

Satisfacción. Este el nivel de comodidad que posee una persona con sus condiciones y entorno, a su vez, comprende la intersección entre las expectativas de la persona y la vida real, implica un mayor compromiso, una actitud positiva y una motivación para poder realizar las tareas (Medina, 2018, p.80).

Servicio: Esto comprende la utilidad que poseen las cosas, de modo que su uso pueda beneficiar a la función, situación o elemento que amerite, lo que quiere decir que es el grado en que funciona o sirve algo (Bestard, 2015, p. 11).

2.3 Hipótesis de investigación

2.3.1 Hipótesis general

H₁: La gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A se relaciona de manera significativa.

2.3.2 Hipótesis específicas

H_{a1}: La planificación y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A se relacionan de manera significativa.

H_{a2}: La organización y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A se relacionan de manera significativa.

H_{a3}: La dirección y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A se relacionan de manera significativa.

H_{a4}: El control y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A se relacionan de manera significativa.

H_{a5}: El modelo de gestión empresarial mejorara la calidad de los servicios hde la empresa de Transporte Huacho Carquin.

2.4 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
MODELO DE GESTION EMPRESARIAL	Sánchez (2015) refiere que la gestión empresarial esta enmarca a partir de cuatro pilares, siendo estos: la planificación, la organización, la dirección y el control ;independientemente, conforman-roles administrativos; cuando se toman generalmente para-lograr-propósitos, constituyen el desarrollo de la gestión empresarial. (p.87)	Planificación	Objetivos Planes Metas
		Organización	Estructura Administración de recursos humanos Motivación
		Dirección	Liderazgos Comunicación Trabajo en equipo Normas
		Control	Medidas Comparaciones Acción
CALIDAD DE SERVICIO	Izaguirre (2014) señala “la calidad de servicio como la diferencia entre las perspectivas reales que posee el cliente del servicio y las expectativas que sobre tal se han formado previamente	Elementos tangibles	Infraestructura Apariencia del personal Materiales Desempeño
		Confiabilidad	Puntualidad Seguridad
		Capacidad de respuesta	Capacidad de resolución de problemas Prontitud de resolución de problemas
		Empatía	Comunicación Cortesía Amabilidad
		Seguridad	Profesionalidad Confianza

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La investigación se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo que de acuerdo a Valderrama (2002) “los análisis y la recolección de datos responden a la formulación del problema, emplea, igualmente, los métodos o técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis ” (p.106) en otras palabras, la problemática se abordó desde una perspectiva sistemática y planificada con el propósito de brindar soluciones, siendo la solución en este caso proponer un modelo de gestión para la mejora de la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquín.

En cuanto al diseño del estudio, este obedeció a uno descriptivo correlacional con propuesta, el cual se respondió a la interrogante de cómo es la realidad del objeto de interés, además mediante el mismo fue posible establecer la relación entre las variables y fue posible la caracterización y descripción de la realidad de acuerdo a lo que fue observado (Caballero, 2014). Así mismo, luego del respectivo análisis descriptivo correlacional se elaboró una propuesta con el fin de brindar una solución a las problemáticas que fueron observados.

En cuanto al diseño del estudio este fue uno no experimental, puesto a que según lo que refiere el investigador Díaz (2009)“se caracteriza por la imposibilidad de manipular las variables” (p.121) en otras palabras, las variables fueron estudiadas tal y

como suceden en su ambiente natural y no se manipularon bajo ninguna circunstancia el desarrollo de las mismas, puesto que el propósito del investigador fue analizar y describir su comportamiento.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Es concebida como el conjunto general o el todo de un estudio, debido a que posee cada una de las características que pretenden ser estudiadas, la población puede ser un grupo de personas, documento, animales o cualquier cosa que sea susceptible a estudio (Velásquez y Rey, 2014). En el presente estudio la población correspondió a la totalidad de los usuarios de la empresa de transporte Huacho Carquín, es importante destacar que la empresa no contó con un registro de usuarios, por tal motivo para el cálculo de la muestra se determinó mediante un muestreo con marco muestral con población desconocido.

3.2.2 Muestra

La muestra, por su parte corresponde a una parte seleccionada de la población o universo susceptible de estudio, el cual reúne las características integrales de la totalidad de la unidad de estudio, lo cual a su vez permite la generalización de los resultados (Mejía, Novoa, Ñaupas, y Villagómez, 2014). A partir de esto y como se refirió anteriormente la muestra fue determinada con un marco muestral con población desconocido.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{1.96^2 (0.9) (0.1)}{0.05^2} \\
 n &= \frac{3.842 (0.09)}{0.003} \\
 n &= \frac{0.346}{0.003} \\
 n &= \mathbf{138}
 \end{aligned}$$

La muestra fue de 138 usuarios de la empresa Huacho Carquín. Así mismo, es importante destacar que se trabajó con 20 colaboradores de la empresa con el fin de conocer su percepción con respecto a la gestión empresarial de la misma empresa.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La investigación se trabajó con la técnica de la encuesta, la cual Mejía, Novoa, Ñaupas y Villagómez (2018) establecen que es un grupo de interrogante centrada en una unidad de estudio con el fin de determinar y conocer sucesos de interés para el investigador y su estudio; es importante destacar que esta técnica se encuentra constituida por la entrevista y el cuestionario.

En la investigación se trabajó con 3 cuestionarios; el primero estuvo enfocado en la variable independiente modelo de gestión empresarial, lo que permitió determinar su percepción hacia esta, el cuestionario contó con 19 preguntas que fueron valoradas en escala Likert. En cuanto a los otros dos cuestionarios fue aplicado a los usuarios de la empresa Huacho Carquín, el primero estuvo destinado para la primera variable “modelo

de gestión empresarial”, que contó con 19 preguntas que fueron valoradas en escala Likert,

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

En primera instancia fueron aplicados los cuestionarios y a través de su aplicación se recabó la información necesaria para el estudio, posterior a ello se tabularon los datos mediante el informático Microsoft Excel y mediante el mismo se obtuvo las tablas y figuras que permitieron una mejor interpretación de los resultados, es importante destacar que también se hizo uso del programa informático SPSS a fin de hallar la relación entre las variables de investigación, para la cual fue empleada la prueba estadística de Rho de Spearman o Pearson, a través de la prueba de normalidad, así mismo que se obtuvo las tablas que permitieron brindar una interpretación de acuerdo a los objetivos que se han planteado en el proyecto de estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Prueba de Normalidad.

Tabla 2

Prueba de normalidad para determinar el empleo de la prueba estadística

	Kolmogoro-Smirno ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico		Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Empresarial	0.121	138	0.000	0.945	138	0.000
Calidad de Servicios	0.148	138	0.000	0.904	138	0.000

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En consideración a los resultados reflejados en la tabla en merito a la aplicación de los estadísticos respectivos, permitió conocer que la prueba por lo que se optó fue Kolomogorov- Smirnova, motivo por lo cual se contó con una muestra de estudio que cuya cantidad fue mayor a 50; de igual modo se logró evidenciar que la significancia obtenida fue menor a 0.05, porque el margen de error fue 0.000, por tal motivo se terminó empleando la prueba estadística denominada Rho Spearman.

Desarrollo del primer objetivo específico: Establecer la relación entre la planificación y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A, año 2019.

Para dar solución a este objetivo se procederá iniciando por un análisis descriptivo de la dimensión planificación, es preciso mencionar que esta comparativa proporcionará información que permita valorar el estado de la dimensión desde dos perspectivas distintas, que a su vez se encuentran interconectadas; sin embargo para establecer la relación se hará uso de los resultados de los usuarios, concluyendo así que la respuesta de los trabajadores, sólo servirán a modo de fiscalización de los resultados de la dimensión planificación.

Análisis descriptivos por frecuencias.

Tabla 3

Dimensión Planificación desde la perspectiva de los colaboradores

Calificación	Rango	Has	Frec.	%
n	Desde	ta		
Deficiente	6	14	10	50%
Regular	15	23	9	45%
Eficiente	24	30	1	5%
Total			20	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración Propia

Interpretación:

En la presente tabla denominada Dimensión planificación desde la perspectiva de los colaboradores; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a deficiente en un 50%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de los indicadores que corresponde a la dimensión planificación, porque los colaboradores no llegaron a percibir con claridad las propuestas de la institución. Otros resultados que se obtuvo fueron regular en un 45 % y eficiente en un 5%.

Tabla 4
Dimensión Planificación desde la perspectiva de los usuarios

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	6	14	96	69%
Regular	15	23	41	30%
Eficiente	24	30	1	1%
Total			138	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente tabla denominada Dimensión planificación desde la perspectiva de los usuarios; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a deficiente en un 69%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de los indicadores que corresponde a la dimensión planificación, porque los usuarios no llegaron a percibir con claridad las propuestas de la entidad. Otros resultados que se obtuvo fueron regular en un 30% y eficiente en un 1%.

Tabla 5
Variable Calidad de servicios desde la perspectiva del usuario

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	22	50	58	42%
Regular	51	79	51	37%
Buena	80	110	29	21%
Total			138	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente tabla; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a Mala en un 42%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de las dimensiones que corresponden a la variable calidad de servicios, porque los usuarios no llegaron a percibir con claridad los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad hde4 respuesta, empatía y seguridad de la empresa de transportes . Otros resultados que se obtuvo fueron regular en un 37% y buena en un 21%.

Análisis inferencial

Tabla 6

Relación entre el Planeamiento y la Calidad de servicios

			Planificación	Calidad de servicios
Rho del Spearman	Planificación	Coeficiente del correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Calidad de servicios	Coeficiente del correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Llegamos a observar en la tabla en merito a las ecuaciones estadísticas empleadas referente a la planeación y la calidad de servicios, así mismo dicha relación se le consideró positiva moderada, el cual quedó demostrado que a un mayor planeamiento mejor calidad del servicios recibirán los usuarios de la empresa de transportes Huacho Carquin S.A.C.

Tabla 7
Coefficiente determinante

Coeficiente determinante	
R	0.679
r ²	0.679*0.679
r ²	46%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Logramos visualizar en la tabla dimensión planeamiento llegó a determinar en un 46% en los resultados de la variable calidad de servicios de la empresa Huacho Carquin S.A.C., llegando a aceptar la primera hipótesis específica formulada determinándose que se relacionan de manera significativa.

Desarrollo del segundo objetivo específico: Establecer la relación entre la organización y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A, año 2019.

Para dar solución a este objetivo se procederá iniciando por un análisis descriptivo de la dimensión organización, es preciso mencionar que esta comparativa proporcionará información que permita valorar el estado de la dimensión desde dos perspectivas distintas que a su vez se encuentran interconectadas; sin embargo para establecer la relación se hará uso de los resultados de los usuarios, concluyendo así que la respuesta de los trabajadores, solo servirán a modo de fiscalización de los resultados de la dimensión organización.

Análisis descriptivos por frecuencias.

Tabla 8

Dimensión Organización desde la perspectiva de los colaboradores

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	4	9	10	50%
Regular	10	15	7	35%
Eficiente	16	20	3	15%
Total			20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente tabla denominada Dimensión organización desde la perspectiva de los colaboradores; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a deficiente en un 50%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de los indicadores que corresponde a la dimensión organización, porque los colaboradores no llegaron a percibir con claridad la el organigrama de la entidad, como también la administración de los recursos humanos. Otros resultados que se obtuvo fueron regular en un 35% y eficiente en un 15%.

Tabla 9

Dimensión Organización desde la perspectiva de los usuarios.

Calificación	Rango		Frec.	h%
	Desde	Hasta		
Deficiente	4	9	81	59%
Regular	10	15	44	32%
Eficiente	16	20	13	9%
Total			138	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente tabla denominada Dimensión organización desde la perspectiva de los usuarios; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a deficiente en un 59%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de los indicadores que corresponde a la dimensión organización, porque los usuarios no llegaron a percibir con claridad la estructura organizacional de la empresa, de igual manera ocurrió con la administración de los recursos humanos. Otros resultados que se obtuvo fueron regular en un 32%, y eficiente en un 9%.

Tabla 10

Variable calidad de servicios desde la perspectiva de los usuarios

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	22	50	58	42%
Regular	51	79	51	37%
Buena	80	110	29	21%
Total			138	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente tabla denominada Variable calidad de servicios desde la hperspectiva de los usuarios; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a Mala en un 42%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de las dimensiones que corresponden a la variable calidad de servicios, porque los clientes no

llegaron a percibir con claridad componentes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad de la empresa de transportes . Otros resultados que se obtuvo fueron regular en un 37% y buena en un 21%.

Análisis inferencial

Tabla 11

Relación entre la Organización y la Calidad de servicios

			Organización	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	1,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1,688**	11,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** La correlación es significativa en el nivel 10,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En esta tabla podemos apreciar que, en base a los estadísticos aplicados referentes a la organización y la calidad de servicios, así mismo dicha relación se le consideró positiva moderada, el cual quedó demostrado que a una mayor organización mejor calidad de servicios recibirán los usuarios de la empresa de transportes Huacho Carquin S.A.C.

Tabla 12

Coeficiente determinante

	Coeficiente determinante
R	0.688
r ²	0.688*0.688
r ²	47%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como apreciamos en esta tabla referente a la dimensión organización llegó a determinar en un 47% en los resultados de la variable calidad de servicios de la empresa Huacho Carquin S.A.C., llegando a aceptar la segunda hipótesis específica formulada observando que se relacionan de manera significativa.

Desarrollo del tercer objetivo específico: Establecer la relación entre la dirección y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A, año 2019.

Para dar solución a este objetivo se procederá iniciando por un análisis descriptivo de la dimensión dirección tomando en cuenta la opinión de los trabajadores y clientes, es preciso mencionar que esta comparativa proporcionará información que permita valorar el estado de la dimensión desde dos perspectivas distintas que a su vez se encuentran interconectadas; sin embargo para establecer la relación se hará uso de los resultados de los usuarios, concluyendo así que la respuesta de los trabajadores, solo servirán a modo de fiscalización de los resultados de la dimensión dirección.

Análisis descriptivos por frecuencias.

Tabla 13

Dimensión Dirección desde la perspectiva de los colaboradores

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	5	12	11	55%
Regular	13	20	8	40%
Eficiente	21	25	1	5%
Total			20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La presente tabla denominada Dimensión Dirección desde la perspectiva de los colaboradores; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a deficiente en un 55%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de los indicadores que corresponde a la dimensión dirección, porque los colaboradores no llegaron a sentirse muy motivados, no percibieron con claridad el liderazgo, la comunicación, ni el trabajo en equipo. Otros resultados que se obtuvo fueron regular en un 40%, y eficiente en un 5%.

Tabla 14
Dimensión Dirección desde la perspectiva de los usuarios

Calificación	Rango Desde	Hasta	Frec.	%
Deficiente		5 12	90	65%
Regular		13 20	42	30%
Eficiente		21 25	6	4%
Total			138	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla denominada Dimensión Dirección desde la perspectiva de los usuarios; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a deficiente en un 65%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de los indicadores que corresponde a la dimensión dirección, porque los usuarios no llegaron a percibir con claridad la motivación de los colaboradores, así como también el liderazgo, la comunicación, y el

trabajo en equipo dentro de la mencionada empresa. Otros resultados obtenidos fueron regular en un 30%, y eficiente en un 4%.

Tabla 15

Variable calidad de servicios desde la perspectiva de los usuarios

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	22	50	58	42%
Regular	51	79	51	37%
Buena	80	110	29	21%
Total			138	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente tabla denominada Variable calidad de servicios desde la vision de los usuarios; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a Mala en un 42%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de las dimensiones que corresponden a la variable calidad de servicios. Otros resultados que se obtuvo fueron regular en un 37% y buena en un 21%.

Análisis inferencial

Tabla 16

Relación entre Dirección y Calidad de servicios

		Correlaciones		
			Dirección	Calidad de servicios
Rho hde Spearman	Dirección	Coficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Calidad de servicios	Coficiente hde correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla se llega a observar en merito a los resultados que se visualizan se demostró que existe una vinculación directa y de gran significancia con la dirección y la calidad de servicios, así mismo dicha relación se le consideró positiva moderada, el cual quedó demostrado que a una mayor dirección mejor calidad de servicios recibirán los usuarios de la empresa de transportes Huacho Carquin S.A.

Tabla 17
Coefficiente determinante

	Coefficiente determinante
R	0.703
r ²	0.703*0.703
r ²	49%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En esta tabla se logra apreciar que la dimensión dirección llegó a determinar en un 49% en los resultados de la variable calidad de servicios de la empresa Huacho Carquin1 S.A.C., llegando a aceptar la tercera hipótesis específica formulada denominada: La dirección y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin1 S.A se relacionan de manera significativa.

Desarrollo del cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre el control y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin1 S.A, año 2019.

Para dar solución a este objetivo se procederá iniciando por un análisis descriptivo de la dimensión control iniciando desde la órbita de los trabajadores y los clientes, es preciso mencionar que esta comparativa proporcionará información que permita valorar el estado de la dimensión desde dos perspectivas distintas que a su vez se encuentran interconectadas; sin embargo para establecer la relación se hará uso de los resultados de los usuarios, concluyendo así que la respuesta de los trabajadores, solo servirán a modo de fiscalización de los resultados de la dimensión control.

Análisis descriptivos por frecuencias.

Tabla 18
Dimensión Control desde la perspectiva de los colaboradores

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	4	9	10	50%
Regular	10	15	9	45%
Eficiente	16	20	1	5%
Total			20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente tabla denominada Dimensión Control desde la perspectiva de los colaboradores; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a deficiente en un 50%, esto

significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de los indicadores que corresponde a la dimensión control, porque los colaboradores no llegaron a comprender ni a conocer adecuadamente las normas ni las medidas que se toman, de igual manera las comparaciones de las labores ni las acciones tomadas dentro de la empresa de transportes. Otros resultados evidenciados obtenidos son regular en un 45%, y eficiente en un 5%.

Tabla 19
Dimensión Control desde la perspectiva de los usuarios

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	4	9	83	60%
Regular	10	15	49	36%
Eficiente	16	20	6	4%
Total			138	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente tabla denominada Dimensión Control desde la perspectiva de los usuarios; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a deficiente en un 60%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de los indicadores que corresponde a la dimensión control, porque los usuarios no llegaron a percibir con claridad las normas, las medidas, las comparaciones de las funciones, ni las acciones tomadas dentro de la empresa de transportes. Otros resultados obtenidos fueron regular con un 36%, y eficiente con un 4%.

Tabla 20*Variable calidad de servicios desde la perspectiva de los usuarios*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	22	50	58	42%
Regular	51	79	51	37%
Buena	80	110	29	21%
Total			138	100%

Fuente: Encuesta aplicada.**Interpretación:**

En la presente tabla denominada Variable calidad de servicios desde la órbita del cliente; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a Mala en un 42%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de las dimensiones que corresponden a la variable calidad de servicios, porque los usuarios no llegaron a percibir con claridad las piezas tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad de la empresa de transportes . Otros resultados que se obtuvo fueron regular en un 37% y buena en un 21%.

Análisis inferencial**Tabla 21***Relación entre el Control y la Calidad de servicios.*

		Control	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Control	1,000	,616**
		.	,000
		138	138
Calidad de servicios	Control	,616**	1,000
		,000	.
		138	138

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla se llega a observar los resultados del empleo del estadístico Rho Spearman, en donde se contó con una probable error del 0%, y teniendo suficiente evidencia empírica se demostró la existencia de una relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicios, así mismo dicha relación se le consideró positiva moderada, el cual quedó demostrado que a un mayor control mejor calidad de servicios recibirán los usuarios de la empresa de transportes Huacho Carquin S.A.C.

Tabla 22
Coficiente determinante

	Coficiente determinante
R	0.616
r2	0.616*0.616
r2	38%

Fuente: Procesamiento de datos en el software SPSS

Interpretación:

Concordante a la tabla se logra evidenciar que la dimensión control llegó a determinar en un 38% en los resultados de la variable calidad de servicios de la empresa Huacho Carquin S.A.C., llegando a aceptar la cuarta hipótesis específica formulada denominada: El control y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A se relacionan de manera significativa.

4.2 Contratación de hipótesis

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A, 2019.

Para dar solución a este objetivo se procederá iniciando por un análisis descriptivo de la variable gestión empresarial partiendo desde la percepción de los trabajadores y los usuarios, es preciso mencionar que esta comparativa proporcionará información que permita valorar el estado de la variable desde dos perspectivas distintas que a su vez se encuentran interconectadas; sin embargo para establecer la relación se hará uso de los resultados de los usuarios, concluyendo así que la respuesta de los trabajadores, solo servirán a modo de fiscalización de los resultados de la variable gestión empresarial.

Análisis descriptivos por frecuencias.

Tabla 22.

Variable gestión empresarial desde la perspectiva de los colaboradores

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	19	43	10	50%
Regular	44	68	8	40%
Eficiente	69	95	2	10%
Total			20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla denominada Variable gestión empresarial desde la perspectiva de los colaboradores; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a deficiente en un 50%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada dimension que corresponde a la variable gestión empresarial, porque los colaboradores no llegaron a

percibir con claridad la planificación, la organización, dirección y control, porque todo ello se vino realizando a modo empírico dentro de la empresa de transportes. Otros resultados obtenidos fueron regular con un 40%, y eficiente con un 10%.

Tabla 24
Variable Gestión empresarial desde la perspectiva de los usuarios

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Deficiente	19	43	77	56%
Regular	44	68	47	34%
Eficiente	69	95	14	10%
Total			138	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente tabla denominada Variable gestión empresarial desde la perspectiva de los usuarios; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a deficiente en un 56%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada dimension que corresponde a la variable gestión empresarial, porque los usuarios no llegaron a percibir con claridad la planificación, la organización, dirección y control, que vino realizando la empresa de transportes, porque todo ello se vino realizando a modo empírico.

Otros resultados obtenidos fueron regular con un 34%, y eficiente con un 10%.

Tabla 25*Variable calidad de servicios desde la perspectiva de los usuarios*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	22	50	58	42%
Regular	51	79	51	37%
Buena	80	110	29	21%
Total			138	100%

Fuente: Elaboración propia.**Interpretación:**

En la presente tabla denominada Variable calidad de servicios a partir de la órbita de los usuarios; se llega a evidenciar los resultados que fueron obtenidos de las encuestas aplicadas, en donde con mayor calificación obtenida se encontró a Mala en un 42%, esto significa que la mayoría de las respuestas llegaron a ser negativas en cada una de las dimensiones que corresponden a la variable calidad de servicios, porque los usuarios no llegaron a percibir con claridad los componentes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad de la empresa de transportes . Otros resultados que se obtuvo fueron regular en un 37% y buena en un 21%.

Análisis inferencial**Tabla 26***Relación entre la Gestión empresarial y la Calidad de servicios*

		Gestión Empresarial	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión Empresarial	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,695**
		N	,000
			138
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,695**
		Sig. (bilatera)	1,000
		N	.
			138

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se llega a observar el hallazgo en cuanto a la utilización del estadístico Rho Spearman, en donde se contó con un posible error del 0%, y contando con suficiente convicción empírica se demostró que si cuenta con relación directa y significativa de la gestión empresarial y la calidad de servicios, así mismo dicha relación se le consideró positiva moderada, el cual quedó demostrado que a una mayor gestión empresarial mejor calidad de servicios recibirán los usuarios de la empresa de transportes Huacho Carquin S.A.C.

Tabla 27
Coefficiente determinante

Coeficiente determinante	
R	0.695
r ²	0.695*0.695
r ²	48%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente tabla se logra evidenciar que la variable gestión empresarial llegó a determinar en un 48% lo cual resulta en variable calidad de servicios de la empresa Huacho Carquin S.A.C., llegando a aceptar la hipótesis general formulada el cuál consistió en: La gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A se relaciona de manera significativa.

4.3. Propuesta

Tema:

Modelo de gestión empresarial que permita mejoras en los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A., del departamento de Lima.

Reseña histórica de la empresa:

La empresa Huacho Carquin S.A., nació mediante la fusión que se dio entre 4 empresas que se encontraban prestando sus servicios de manera informal pero con un nombre comercial ubicada en el distrito de Carquin; esas empresas que se fusionaron se llamaron Transporte Peces Voladores, Empresa Nuevo Carquin, Transporte San Pedro, y Transportes Somos Carquin; y con la ayuda del alcalde de la provincia de Huaura el señor Pedro Zurita Paz, la empresa llega a constituirse un 18 de setiembre del 2008. La empresa mediante acuerdo interno viene brindando apoyo a la municipalidad de Carquin con el parchado de las calles, dona útiles escolares a los colegios pertenecientes al distrito, otorga obsequios en festividades como el día de la madre y navidad, de igual modo en la patrona de Carquín realiza donaciones de dinero para las actividades del evento, entre otras muchas labores en beneficio de la sociedad.

La empresa dio por iniciada sus operaciones con tan solo apenas 36 unidades, pero en la actualidad todas las unidades que posee llegan a 92, de los cuales 69 son de propiedad de los socios y 23 unidades son alquilados para cubrir turnos a manera independiente en la empresa, pero que el recorrido es la misma ruta; la empresa realiza el transporte de pasajeros y carga en la ruta de Huacho a Carquin.

Diagnóstico de la empresa.

Se ha podido evidenciar que en la empresa de transporte Huacho Carquin S.A., se vino realizando una gestión empresarial pero a modo empírico, es decir que se ha venido operando de acuerdo a los limitados conocimientos que tiene el personal sobre temas, procesos y procedimientos de administración y gestión de empresas, recordemos que la empresa fue formada por la unión de 4 empresas que se encontraron realizando sus operaciones de modo informal, y gran parte de ese modelo de trabajo se sigue practicando actualmente en la empresa, porque no se dispone de una planificación y organización que permita direccionar la ejecución de sus actividades, porque no se ha formulado una misión, visión como empresa, ni tampoco se plantearon objetivos que permitan articular todas las actividades que se vienen desarrollando, y eso ha conllevado que las estrategias que se han formulado no logren obtener los resultados deseados. Referente a la dirección y el control de la empresa también se vio afectada, porque se han evidenciado deficiencias como que en la empresa se carece de una persona que posea dotes y actitudes de liderazgo, para que pueda influir en todos los trabajadores haciendo que estos muestren motivación por las labores que vienen realizando, a esto se suma de que no se viene realizando un seguimiento de las actividades que realizan todo el personal de la empresa eso quiere decir administrativos y conductores; porque a pesar de que los trabajadores llegan a recibir capacitaciones, sin embargo no logran comprender el enfoque de competitividad, además que los conductores presentan un aspecto poco higiénico, portando el uniforme sucio y no muestran un trato adecuado hacia los usuarios de la empresa; y mucho de ellos sus vehículos no están en condiciones adecuadas o necesitan ser ya cambiados, porque se pudo evidenciar de la existencia de vehículos que su fecha de fabricación son de los años 80 y principios de los 2000; es por eso que se dio con el diagnóstico de que la empresa carece de una gestión empresarial adecuada, en donde que cada uno de sus componentes que son la planificación,

organización y el control se venga desarrollando de manera adecuada, y que todo ello ha afectado la calidad de servicio que se les brinda a los usuarios, porque la gran mayoría de ellos han demostrado estar descontentos y sobre todo cuando quieren registrar sus respectivas reclamaciones, se dan con la sorpresa que la empresa carece de un libro de reclamaciones; es por eso que a continuación se muestra un modelo de propuesta para fortalecer cada uno de los puntos que fueron mencionados anteriormente.

Análisis DAFO (Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).

De acuerdo a lo observado se armó el siguiente análisis DAFO de la empresa Huacho Carquín S.A.

1. Debilidades:

La empresa tiene una cultura y forma de trabajo con un enfoque a la informalidad en el que se posee un bajo nivel de competitividad, porque desde que fue constituida y antes de ello los socios que lo conforman provienen de la pesca.

El mercado que existe en el distrito de Huacho a Carquín es muy restringido más que todo para una empresa que llega a operar con 92 vehículos, porque durante el trayecto de Huacho a Carquin la unidad sale con 4 pasajeros y en el viaje de regresos el promedio de pasajeros es de 2 personas, lo que da una suma promedio de 6 pasajeros por cada vuelta.

Dentro de su sistema operativo está establecido una cuota diaria por turno de 12 horas y de las que opera solo un turno de manera formal que es de S/. 6.00 soles diarios, la debilidad radica en que Unidad que decidiera no operar en el día es una

baja para los ingresos álgidos de la empresa y esto se da de manera continua y en porcentaje de inoperatividad que oscila entre un 15 a 20%.

A pesar de que los conductores reciben capacitaciones sobre el servicio de transporte, sin embargo los socios de la empresa no logran entender el enfoque de competitividad, por lo que hace que se debe mejorar las capacitaciones en esa materia.

Los conductores no se muestran comprometidos en mejorar los servicios de transporte que se brinda en la empresa.

2. Amenazas.

La competencia directa de la empresa Huacho Carquín S.A., viene a ser la empresa Carquín la Parada que también tiene una constitución legal y formal, pero que dentro de la gestión que lleva es informal, pero a comparación de la empresa Huacho Carquín que su parque automotor son de los años 80 al 2000, la empresa Carquín la Parada opera con un parque automotor mucho más moderno; además de ello también hay surgimiento de otras pequeñas empresas que tratan de acaparar el mercado con un enfoque distinto.

Los gustos y preferencias del público es inestable por la misma situación del mercado, con una empresa que dice tener cautivo a su público y con unidades que para tener una vuelta dura en promedio 40 a 45 minutos, puede colapsar debido a que no se toma en cuenta por ningún lado el enfoque de las 5 fuerzas de Porter de análisis de mercado, que permitiría el ingreso a nuevos operadores de servicio en el mismo

mercado, toda vez que no se encuentran satisfechos o que están totalmente insatisfechos.

Dentro de las políticas que fomenten el reordenamiento y la capacidad que tienen la mayoría de los empresarios del rubro de transporte de fomentar la informalidad, es por ese motivo que a la fecha se han emitido ordenanzas y tomado medidas que cuyo contenido se encuentran fuera de la realidad, y hace constatar que ello se debe a la incapacidad de las autoridades así como también a los actos de corrupción.

3. Fortalezas

La empresa cuenta con vehículos que posee de 5 pasajeros en donde se encuentra incluido el conductor, así como también posee Minivan que su capacidad es de 11 pasajeros en donde también se encuentra incluido el conductor.

La empresa dentro de su estructura posee una junta directiva que realiza 2 sesiones por mes para abordar algunos acuerdos relacionados a la empresa.

La empresa cuenta con Radio de Base interna para que mediante ello se lleguen a comunicar los dos operadores de turno quienes son el soporte de ambos sitios en donde se realiza el parqueo de los vehículos (Reten) y (Embargue), de esta manera la comunicación es más fluida y permite otorgar más orden al servicio.

El 50% de los socios se encuentra trabajando de manera directa como los conductores de sus propios vehículos, esta genera que se otorgue un mayor control de los servicios que se ofrece, claro está que los socios lo realizan desde su propia perspectiva.

Al ser la empresa una Sociedad Anónima, sería posible que se realice el despegue de ella al ingresar a otros sectores en donde se pueda llegar a ofrecer mejores servicios a comparación de lo que viene ofreciendo en la actualidad.

4. Oportunidades

Existe una ordenanza Municipal que se trabajó en la MPT (Municipalidad Provincial de Trujillo) específicamente la 050-2009 MPT, que fácilmente haciendo uso de parte de sus componentes, funcionara a la perfección en Huacho, y una empresa como Huacho Carquìn S.A.. pueda asimilarla y hacerla suya como modelo de gestión.

La formalidad aplicada para esta empresa originaría hacer un estudio de tiempos y movimientos que hacerla suya permitiría la redistribución adecuada para operar con tan solo el 60% de su parque automotor para dicho distrito y permitir con esta medida una buena redistribución de las utilidades no solo para la empresa, sino para los conductores de los vehículos que verían incrementado sus ingresos diarios, toda vez que las vueltas fueran más fluidas y el resto iniciar un nuevo tiempo en otras rutas con el ingreso de nuevas unidades aunado al sobrante, no solamente en el rubro de colectivos sino ampliar sus UEN (Unidades Estratégicas de Negocios) en la modalidad de TAXI nivel Metropolitano (Amarillo/Negro) y Taxi REMISSE(un solo color Azul o negro).

El Artículo 58 y 59 de la Constitución Política del Perú, nos dice que la iniciativa privada tiene libertad toda vez que se ejecuta sobre una economía social de mercado y que el estado debe estimular y proteger la creación de la riqueza y que en ella garantiza la libertad de trabajo, empresa, comercio e industria, siempre y cuando el ejercicio no sea lesivo a la moral, la salud y la seguridad pública, por lo

tanto existe la posibilidad de incrementar la solvencia de la empresa pero no solo en el rubro del cual opera hoy, sino ampliar sus horizontes.

Cabría la posibilidad de incrementar la presencia de la empresa en otros sectores como se viene sosteniendo, toda vez que si decidiera los 69 socios ingresar sus unidades mediante transferencia vehicular de su posesión a la empresa, originaría también el incremento de su patrimonio, lo que traería consigo la posibilidad que instituciones financieras o bancos, otorguen prestamos con tasas de intereses especiales y con ello modernizar su parque automotor, medida que se tomaría en cuenta para un plan a mediano plazo.

ETAPAS DEL MODELO DEL PLAN

PLANEACIÓN

Visión:

Ser una empresa líder, innovadora y reconocida en la región en el servicio de transporte de pasajeros, carga, y servicio de taxi, al brindar un servicio de calidad que se encuentre acorde a la necesidad de los clientes y estándares de calidad del mercado.

Misión:

Somos una empresa que brinda y garantiza un servicio seguro de transporte de pasajeros, carga, y servicio de taxi, manteniéndonos siempre a las exigencias del mercado, y contando con un personal altamente capacitado que nos permite posicionarnos por delante de la competencia.

Objetivos organizacionales:

Considerar al cliente como el centro de todas nuestras operaciones que realizamos, atendiendo sus dudas, consultas, y reclamos con total prontitud.

Mejorar continuamente cada uno de los procesos, los sistemas y los medios para poder estar siempre adelante con las expectativas de nuestros clientes.

Promover el trabajo en equipo con todos nuestros trabajadores, en donde todas las áreas de la empresa se vean comprometidas, de igual forma trabajar conjuntamente con nuestros clientes y proveedores.

Identificar oportunidades de mejora para ir innovando y mejorando nuestros servicios brindados.

Motivar la comunicación de manera interna haciendo que esta sea fluida para que el trabajador llegue a involucrar los objetivos personales con el propósito de crecimiento que tiene la empresa Huacho Carquín S.A.

Valores organizacionales

Puntualidad, honestidad, mejora continua, amabilidad, respeto con los clientes y trabajadores, y calidad profesional en la atención.

Estrategias:

Realizar un análisis externo de la empresa.

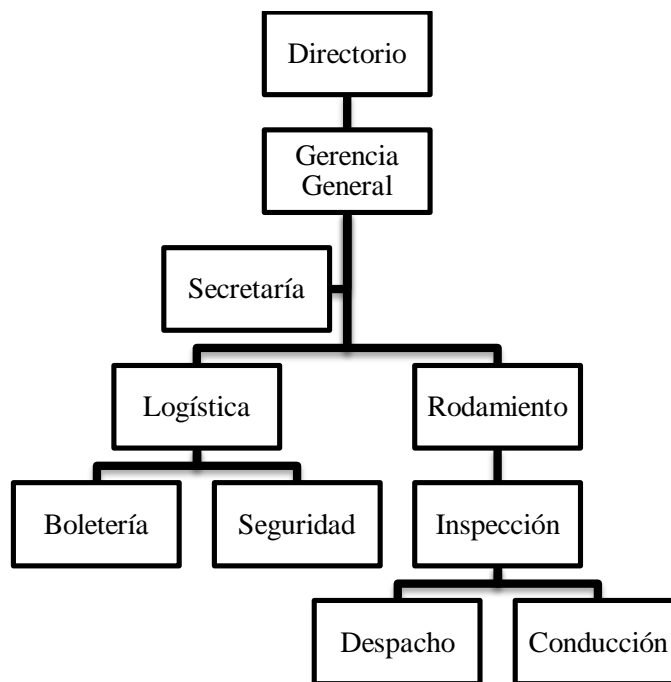
Establecer una misión y visión de la empresa.

Establecer los objetivos organizacionales.

Definir los valores organizacionales.

ORGANIZACIÓN

Organigrama:



Políticas del personal:

1. Del directorio.

El directorio debe tomar las decisiones con buena fe en donde los intereses de la empresa deben de sobreponerse por encima de los intereses personales.

Cualquier miembro que conforma el directorio debe tener la facultad de convocar a una junta directiva.

El directorio debe de reunirse por lo menos dos veces al mes para la toma de decisiones sobre la empresa.

Las decisiones que son tomadas en el directorio se lo debe realizar con la presencia de todos los miembros y si es necesario con la presencia del gerente general, en el caso de que un miembro falte a la junta directiva debe de presentar una carta de justificación, de no ser así se le aplicará una multa de 50 soles que irá a la caja de la empresa.

El directorio tiene la potestad de elegir al gerente general.

Las decisiones que tome el directorio deben ser comunicadas con prontitud al gerente general de la empresa.

2. De la Gerencia General.

Acudir a las invitaciones de las reuniones que realiza el directorio.

Actuar en buena fe en todas las decisiones que se tome, en donde los intereses de la empresa deben sobreponerse a los intereses personales del gerente general.

Gestionar adecuadamente los recursos que la empresa dispone, en ello se incluye los económicos, los materiales, tecnológicos y el personal.

Responder por la empresa ante las autoridades locales.

Responder por la empresa ante las entidades financieras.

Responder por la empresa ante las instituciones gubernamentales.

Comunicar al personal las decisiones que fueron tomadas por el directorio.

Responder los conflictos laborales que se generan en la empresa.

Planificar activamente las actividades que se desarrollan en la empresa.

Realizar evaluaciones al personal y gestionar las capacitaciones que se realizarán.

Gestionar el proceso de convocatoria, selección, y contratación de personal.

3. Políticas Generales del personal.

Dirigirse hacia los clientes y compañeros de trabajo con el lenguaje adecuado.

No ser partícipes de actos que involucren la imagen de la empresa.

Cuidar y preservar los bienes que la empresa posee.

Portar la indumentaria de trabajo y brindar una buena imagen personal hacia el cliente.

No consumir sustancias ilícitas dentro del establecimiento que perturbe la comodidad de los clientes.

Respetar los horarios de entrada y salida.

En caso de faltas de asistencia que no sean por motivos de salud, se debe pedir permiso como mínimo 3 días de anticipación, para que no se vea afectada las actividades que la empresa realiza.

En caso de faltas de asistencia por motivo de salud o emergencias médicas, se debe de constatar con la respectiva constancia médica en donde debe ser sellado y firmada por un médico colegiado.

Las faltas de asistencias sin justificar se les aplicarán un descuento de su remuneración que percibe el personal.

El procedimiento que se tomará para las faltas que el personal comete será primero un llamado de atención, segundo un memorándum, tercero el descuento respectivo y como último recurso el despido de la persona infractora.

En la contratación del personal debe de existir homogeneidad, es decir que en la empresa se debe de contratar tanto a mujeres como varones, y otorgarles a ambos el mismo trato, las mismas oportunidades e igualdad de derechos dentro de la empresa.

4. De los conductores.

Estar empadronados en la empresa y actualizar sus datos en la lista de empadronamiento si es necesario.

Portar en sus unidades móviles el logo y nombre de la empresa.

Portar la indumentaria de trabajo de manera adecuada y presentar una buena higiene personal.

Portar con los respectivos documentos de control policial y municipal que son la licencia de conducir de acuerdo a la unidad que conduce, el SOAT, revisión técnica, tarjeta de propiedad, y otros permisos de circulación necesarios.

Contar con el respectivo manifiesto de los pasajeros que están siendo transitados en los vehículos, para el control de la empresa y control policial.

Cumplir con el pago de las cuotas respectivas por los turnos que realiza, que son diurno S/.8.00 soles diarios, y el turno nocturno de S/.10 soles diarios.

El conductor debe de instalar un radio de base que cuente como mínimo 3 canales, y que esté conectado a una antena de cobre que se encontrará en la parte posterior del vehículo, porque de no contar la unidad con ello se le impedirá circular.

Todas las unidades tendrán que estar debidamente implementados, con su respectiva llave de rueda, triángulos de peligro, extintor con fecha vigente, maletín de herramientas, llanta de repuesto, y un botiquín de primeros auxilios.

Las unidades de transporte deben de recibir sus respectivos mantenimientos, como son los cambios de aceites respectivos, ver las precisiones de los frenos, el estado de las llantas, entre otros aspectos más, todos ellos serán cubiertos por el mismo conductor, y el vehículo debe encontrarse en perfectas condiciones para poder circular.

Los conductores deberán mostrar cordialidad, amabilidad, dar el saludo en nombre de la empresa y la despedida correspondiente a los clientes, sin importar la edad que posee y en ningún momento debe mostrar exclusividad por un cliente.

Las unidades de la empresa no deberán ser empleados en encuentros con familiares, amigos o colegas que no guardan relación con las actividades de la empresa, y no deben de conducir los vehículos con síntomas de haber libado licor.

Los conductores tienen la obligación de renovar el parque automotor si este ya se encontrara muy obsoleto, dicha revisión será efectuada por el jefe de inspección de la empresa.

Las cantidades de pasajeros no deben exceder el límite permitido en el vehículo, de igual modo se debe de respetar los límites de velocidad tal como manda el Reglamento Nacional De Tránsito.

Las infracciones que llegase a cometer el conductor por no haber cumplido las políticas de la empresa, serán cubiertas por el mismo conductor.

Estrategias:

Diseñar el organigrama de la empresa y en base a ello elaborar un manual de organización y funciones del personal.

Definir las políticas de la empresa, para que todas las acciones que los trabajadores realicen estén orientados a la consecución de los objetivos organizacionales.

DIRECCIÓN

El gerente general

Realizar reuniones por lo menos una vez a la semana con la finalidad de escuchar las inquietudes, las opiniones del personal administrativo para la mejora de la calidad del servicio que se le brinda a los clientes.

Programar por lo menos una capacitación al mes sobre temas ligados a competencias laborales y mejora de la calidad de servicio.

Gestionar con el responsable de la entidad policial y el municipio para que los conductores sean partícipes de la seguridad ciudadana sobre presuntos actos sospechosos que lleguen a atentar con la tranquilidad de la población, porque las unidades de transporte de la empresa Huacho Carquín S.A., se encuentran en constante circulación.

Gestionar con la municipalidad sobre actividades que se encuentren orientadas a brindar un beneficio a la población, siendo esto como parte de una estrategia de compromiso social de la empresa.

El jefe de inspección

Realizar reuniones periódicas con todos los conductores de la empresa, a fin de poder escuchar sus inquietudes, quejas, reclamos, sobre el servicio que vienen brindado.

Realizar charlas de motivación de manera periódica a todo su personal.

Gestionar las capacitaciones con el gerente en temas ligados a seguridad vial y servicios al cliente, estas deben por lo menos de realizarse una vez al mes.

CONTROL

El gerente general

Se implementará un libro de reclamaciones en la empresa.

Se implementará una ficha de control de asistencias y tardanzas del personal.

Se llevará un registro de amonestaciones y faltas de los trabajadores.

Las evaluaciones del desempeño del personal serán fin de mes y después de haberse realizado las respectivas capacitaciones.

Se realizará una pequeña encuesta a los clientes con la finalidad de conocer el servicio que se les viene brindando.

El jefe de inspección

Realizar evaluaciones periódicas sobre el desempeño de su personal.

Realizar de manera periódica inspecciones de las unidades que operan para la empresa, con la finalidad de conocer el estado de las condiciones de las unidades, y descartar aquellas unidades que no se encuentran en óptimas condiciones para ser circuladas.

CRONOGRAMA DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIAS	RECURSOS	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR	SEMANAS DEL MES			
			SEM1	SEM2	SEM3	SEM4
PLANEACIÓN	Análisis externo	Humano	■			
	Gerente General-Directorio					
	Análisis interno	Humano				
	Gerente General-Directorio					
	Elaborar visión	Humano				
	Gerente General-Directorio					
ORGANIZACIÓN	Elaborar misión	Humano	■			
	Gerente General-Directorio					
	Plantear objetivos organizacionales	Humano				
	Gerente General-Directorio					
	Definir los valores organizacionales	Humano				
	Gerente General-Directorio					
DIRECCIÓN	Diseñar el organigrama de la empresa	Humano	■			
	Gerente General-Directorio					
	Definir las políticas de la empresa	Humano				
DIRECCIÓN	Reuniones de trabajo del personal administrativo	Humano	■			
	Gerente General					
	Capacitación sobre competencias laborales	Humano				
	Gerente General					
DIRECCIÓN	Capacitación sobre atención al cliente	Humano (Capacitador)	■			
	Gerente General					
DIRECCIÓN	Reuniones periódicas con los conductores	Humano	■			
	Jefe de inspección					

	Charla de motivación a los conductores	Humano	Jefe de inspección	
	Capacitación sobre seguridad vial	Humano (Capacitador)	Jefe de inspección	
	Capacitación sobre servicio al cliente	Humano (Capacitador)	Jefe de inspección	
	Implementación del libro de reclamaciones	Materiales	Gerente General	
	Implementación de ficha de tardanzas y asistencias	Materiales	Gerente General	
	Implementación del registro de amonestaciones y faltas del personal	Materiales	Gerente General	
CONTROL	Evaluación del desempeño del personal administrativo	Materiales	Gerente General	
	Encuestas al cliente sobre calidad de servicio	Materiales	Gerente General	
	Evaluación del desempeño de los conductores	Materiales	Jefe de inspección	
	Inspecciones de los vehículos	Humanos	Jefe de inspección	

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Este estudio fue desarrollado en la empresa de transportes Huacho Carquin S.A., del departamento de Lima, que realiza el transporte de pasajeros y carga en la ruta Huacho y Huara, actualmente la empresa posee 92 unidades de vehículos. En este estudio se contó como muestra a 20 colaboradores y a 138 usuarios pertenecientes a la empresa de transportes en el que se realizó la investigación; para ello se elaboró tres cuestionarios, el primer cuestionario estuvo dirigida hacia los colaboradores, y tuvo como finalidad conocer las perspectivas que tienen ellos con respecto a la gestión empresarial de la empresa; mientras tanto los dos cuestionarios restantes se encontraron dirigidos hacia los usuarios, con la finalidad de conocer las perspectivas que ellos tuvieron sobre la gestión empresarial y la calidad de servicios de la empresa estudiada. A continuación, se procederá a discutir los resultados logrados de los instrumentos, y se les comparará o contrastará con los resultados obtenidos de otras investigaciones, postulados o teorías que se encuentran dentro del Marco teórico de esta tesis.

El objetivo general que se planteó consistió en determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A., 2019; el desarrollo de este objetivo empezó por un análisis descriptivo de la variable gestión empresarial desde el punto de vista de los colaboradores, en donde según la Tabla 21 se obtuvo como mayor calificación a deficiente en un 50%, otros resultados obtenidos fueron Regular en un 40% y Eficiente en un 10%; dicho resultado es el reflejo de que los colaboradores no llegaron a percibir con claridad la planificación, organización, dirección y

control, porque todo mayormente se desarrolla a modo empírico en la empresa estudiada. Acto seguido se procedió a conocer la perspectiva que tuvieron los usuarios sobre la gestión empresarial, de lo cual según la Tabla 22 se obtuvo como mayor calificación a deficiente en un 56%, otros resultados obtenidos fueron regular en un 34%, y eficiente en un 10%,. Posteriormente se tuvo a los resultados de la calidad de los servicios de acuerdo a la perspectiva de los usuarios, en donde según la Tabla 23 con mayor calificación obtenida se tuvo a mala en un 42%, seguido de regular en un 37%, y buena en un 21%, dicho resultado es reflejo de que los usuarios no llegaron a percibir con claridad los componentes tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad de la empresa de transportes. Finalmente se procedió a entablar la relación de ambas variables estudiadas, para ello se acudió al empleo de la prueba estadística Rho Spearman, en el cual según la Tabla 24, contando con suficiente evidencia empírica y con una probabilidad de error del 0%, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.695, determinando así la existencia de una relación significativa, y dicha correlación se consideró positiva moderada, llegando a aceptar la hipótesis general formulada que consistió en La gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A., se relaciona de manera significativa. Los resultados de este objetivo se llegan a contrastar con la investigación que realizaron Suarez & Talavera (2015), en el cuál llegaron a concluir que los docentes consideraron que la gestión empresarial se realizó de manera ineficiente, y según el coeficiente de correlación obtenido que fue 0.546 se llegó a demostrar que una mala gestión afecta no sólo al trabajo que realizaron los trabajadores, sino también vino a afectar el servicio que se prestó, y la percepción de lo que uno se tiene con la institución. De ambas investigaciones se llega a converger que los que tienen en su responsabilidad la administración de una empresa o institución, dentro de su gestión deben de aplicar correctamente el curso administrativo que consta en planificar, organizar, dirigir y controlar,

y todo ello como resultado permitirá que se mejore la calidad de servicio que se brinda, de tal manera se llegue a cumplir con las expectativas de los trabajadores y de los clientes, es por eso que en las dos investigaciones antes mencionadas no se vino aplicando correctamente el proceso administrativo, por lo que la calidad de servicios que brindaron fue afectada.

El primer objetivo específico que se planteó consistió en Establecer la relación entre la planificación y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A, año 2019; el desarrollo de este objetivo empezó por un análisis descriptivo de la dimensión planificación desde el punto de vista de los colaboradores, en donde según la Tabla 2 se obtuvo como mayor calificación a deficiente en un 50%, otros resultados obtenidos fueron regular en un 45%, y eficiente en un 5%; dicho resultado es el reflejo de que los colaboradores no llegaron a percibir con claridad los objetivos, los planes y las metas de la entidad. Acto seguido se procedió a conocer la perspectiva que tuvieron los usuarios sobre la planificación, de lo cual según la Tabla 3 se obtuvo como mayor calificación a deficiente en un 69%, otros resultados obtenidos fueron regular en un 30%, y eficiente en un 1%, dicho resultado es reflejo de que los usuarios no llegaron a percibir con claridad los objetivos, los planes y las metas de la empresa. Finalmente se procedió a determinar el grado de relación, para ello se recurrió a emplear el estadístico Rho Spearman, en el cual según la Tabla 5, contando con suficiente evidencia empírica y con una probabilidad de error del 0%, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.679, determinando así la existencia de una relación significativa, y dicha correlación se consideró como positiva moderada, llegando a aceptar la primera hipótesis específica formulada que consistió en La planificación y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A se relacionan de manera significativa. Los resultados de este objetivo se llegan a contrastar con la investigación que realizó Enríquez (2018), en el cuál llegó a concluir que la calidad de los

servicios se ve dañada por los objetivos, las actividades y el desempeño que tenga la gestión empresarial sobre los trabajadores. De ambas investigaciones se llega a converger que la planeación juega un papel importante dentro de la administración de una empresa, además que se considera como la base del proceso administrativo, es por eso que dentro de ella se debe de definir bien en claro los objetivos, misión, visión, planes y metas; quienes guiarán las acciones y actividades que realizarán los trabajadores, y que estos a la vez se encontrarán direccionados a elevar de la calidad de los servicios que se brindan; es por eso que en ambas investigaciones la calidad del servicio se vio afectada por no haber definido bien sus objetivos, planes y metas.

El segundo objetivo específico que se planteó consistió en Especificar la relación xentre la xorganización y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A, año 2019; el desarrollo de este objetivo empezó por un análisis descriptivo de la dimensión organización desde el punto de vista de los colaboradores, en donde según la Tabla 7 se obtuvo como mayor calificación a deficiente en un 50%, otros resultados obtenidos fueron regular en un 35%, y eficiente en un 15%; dicho resultado es el reflejo de que los colaboradores no llegaron a percibir con claridad la estructura organizacional de la entidad, así como también la administración de los recursos humanos. Acto seguido se procedió a conocer la perspectiva que tuvieron los usuarios sobre la organización, de lo cual según la Tabla 8 se obtuvo como mayor calificación a deficiente en un 59%, otros resultados obtenidos fueron regular en un 32%, y eficiente en un 9%, dichos resultados es reflejo de que los usuarios no llegaron a percibir con claridad la estructura organizacional de la empresa, de igual manera con la administración de los recursos humanos. Finalmente se procedió a determinar el grado de relación, para ello se accedió al empleo de la prueba estadística Rho Spearman, en el cual según la Tabla 10, contando con suficiente evidencia empírica y con

una probabilidad de error del 0%, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.688; determinando así la existencia de una relación significativa, y dicha correlación se consideró como positiva moderada, llegando a aceptar la segunda hipótesis específica formulada que consistió en La organización y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A se relacionan de manera significativa. Los resultados de este objetivo se llegan a contrastar con la investigación que realizó Gonzales (2018), en el cual llegó a concluir que la necesidad de contar con una correcta política de gestión empresarial, junto a una estructura adecuada, de ambas investigaciones se llega a converger que dentro del proceso de organización de una empresa es fundamental que se establezcan políticas concretas que articulen el desarrollo adecuado de las funciones del personal, del mismo modo que la estructura organizacional permitan que se generen una comunicación fluida entre todos sus integrantes, puesto que todo ello será determinante en la calidad de servicio que se brindará a los clientes; para que no ocurra como en el caso de la investigación en donde la estructura organizacional no fue la más adecuada, y las políticas del personal no se encontraron bien establecidas.

El tercer objetivo específico que se planteó consistió en Establecer la relación entre la dirección y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A, año 2019; el desarrollo de este objetivo empezó por un análisis descriptivo de la dimensión dirección según opinión de los trabajadores, en donde según la Tabla 11 se obtuvo como mayor calificación a deficiente en un 55%, otros resultados obtenidos fueron regular en un 40%, y eficiente en un 5%; dicho resultado se debe porque los colaboradores no llegaron a sentirse motivados, no percibieron con claridad el liderazgo, la comunicación, ni el trabajo en equipo. Acto seguido se procedió a conocer la perspectiva que tuvieron los usuarios sobre la dirección, de lo cual según la Tabla 12 se obtuvo como mayor calificación a deficiente en

un 65%, otros resultados obtenidos fueron regular en un 30%, y eficiente en un 4%, dichos resultados es reflejo de que los usuarios no llegaron a percibir con claridad la motivación de los colaboradores. Finalmente se procedió a determinar el grado de relación, para ello se accedió al uso de la prueba estadística Rho Spearman, en el cual según la Tabla 14, contando con suficiente evidencia empírica y con una probabilidad de error del 0%, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.703, determinando así la existencia de una relación significativa, y dicha correlación se consideró como positiva moderada, llegando a aceptar la tercera hipótesis específica formulada que consistió en La dirección y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A se relacionan de manera significativa. Los resultados obtenidos se llegan a contrastar con la investigación que realizó García (2015), en el que concluyó que los socios y trabajadores concuerdan que los administrativos no tienen el suficiente conocimiento de la gestión empresarial, y que esto causa deficiencias en toda la estructura y provoca inconsistencia en la planeación, dirección, organización y control de cada uno de los servicios que se concede. De ambas investigaciones se llega a converger que es importante que los responsables de hacer cumplir los planes acordados, posean los conocimientos adecuados sobre gestión empresarial y dotes de liderazgo, para que así lleguen a influir en su grupo o equipo, haciendo que ellos se sientan más motivados, muestren una comunicación más asertiva, y trabajen mejor en grupo; todo ello al final tendrá su efecto en el grado de servicio brindado, es por eso que en las investigaciones realizadas la calidad del servicio se vio afectada porque los responsables

El cuarto objetivo específico que se planteó consistió en la determinación de la relación con el control y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A, año 2019; el desarrollo de este objetivo empezó por un análisis descriptivo de la dimensión control desde el punto de vista de los colaboradores, en donde según la Tabla 16 se tuvo

como mayor calificación a deficiente en un 50%, otros resultados obtenidos fueron regular en un 45%, y eficiente en un 5%, dicho resultado se debe porque los colaboradores no llegaron a comprender ni a conocer adecuadamente las normas ni las medidas que se toman, de igual manera las comparaciones de las labores ni las acciones tomadas dentro de la empresa de transportes. Acto seguido se procedió a conocer la perspectiva que tuvieron los usuarios sobre el control, de lo cual según la Tabla 17 se obtuvo como mayor calificación a deficiente en un 60%, otros resultados obtenidos fueron regular en un 36%, y eficiente en un 4%, dichos resultados es reflejo de que los usuarios no llegaron a percibir con claridad las normas, las medidas, las comparaciones de funciones, ni las acciones que fueron tomadas dentro de la empresa de transportes. Finalmente se procedió a determinar el grado de relación, utilizando el estadístico Rho Spearman, en el cual según la Tabla 19, contando con suficiente evidencia empírica, y con una probabilidad de error del 0%, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.616, lo que determinó vínculo significativo entre ambas variables; y dicha correlación se consideró como positiva moderada, llegando a aceptar la cuarta hipótesis específica que consistió en El control y la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A se relacionan de manera significativa. Lo resultados que se obtuvo se llegan a contrastar con el estudio que ejecutó Tirado (2014), quien concluyó que se debe capacitar al personal, aumentar la comunicación entre los directivos y el todo el personal. De ambas investigaciones se converge primero que con la planeación nace el control, porque se debe de realizar un seguimiento del cumplimiento de todas las disposiciones plasmadas en los planes; por otra parte mediante el control se logra identificar las debilidades y puntos de falencias que tiene el personal, y en base a ello tomar las medidas o estrategias correspondientes, como son la implementación de capacitaciones, también el control sirve para conocer cuáles son las verdaderas competencias que tienen los empleados de la empresa.

El quinto objetivo específico que se planteó consistió en Proponer un modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la empresa de Transporte Huacho Carquin S.A, año 2019; para ello de acuerdo a la teoría de los autores que se utilizó y a las evidencias encontradas en la empresa, se elaboró una propuesta de gestión empresarial que permita elevar la calidad de los servicios, el procedimiento que se siguió fue realizar un diagnóstico de la empresa en donde se logró identificar los puntos de falencias de acuerdo al proceso administrativo, posterior mente se realizó un análisis interno y externo de la empresa en donde lo concatenamos en la matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), acto seguido se elaboró las estrategias del plan de mejora de acuerdo a los elementos de la gestión empresarial (Planificación, Organización, Dirección y Control), para terminar finalmente en un cronograma de implementación de todas las estrategias que fueron arribadas en cada uno de los elementos de la gestión empresarial; con esta sugerencia de una forma de gestión empresarial, se buscará elevar la calidad de los servicios de la empresa de transportes. Es importante en esta parte del desarrollo mencionar a Gonzales (2018) quien con su investigación llegó a concluir que la necesidad de contar con una correcta política de gestión empresarial, y a este se le adjunta una estructura adecuada, vienen a ser la base fundamental para que una empresa logre con total éxito mejorar la calidad de sus servicios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A., se relacionan significativamente, porque mediante el empleo de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.695 con una probabilidad de error del 0%, se determinó que dicha correlación es positiva moderada, significando que a una mayor gestión empresarial mejor calidad de servicios recibirán los consumidores de la empresa.

La planificación y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A., se relacionan significativamente, porque a través de la utilización de la prueba estadística Rho de Spearman se logró un coeficiente de correlación de 0.679 con una probabilidad de error del 0%, se determinó que dicha correlación es positiva moderada, significando que a un mayor planeamiento mejor calidad de servicios recibirán los usuarios de la empresa.

La organización y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A., se relacionan significativamente, porque a través del uso del estadístico Rho de Spearman logramos un coeficiente de correlación de 0.688 con una probabilidad de error del 0%, se determinó que dicha correlación es positiva moderada, significando que a una mayor organización mejor calidad de servicios recibirán los clientes de la empresa.

La dirección y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A., se relacionan significativamente, porque a través de la utilización de la prueba estadística Rho de Spearman se logró un coeficiente de correlación de 0.703 con una probabilidad de error del 0%, se determinó que dicha correlación es positiva moderada, significando que a una mayor dirección mejor calidad de servicios recibirán los usuarios de la empresa.

El control y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A., se relacionan significativamente, porque por medio del empleo de la prueba estadística Rho de Spearman se logró un coeficiente de correlación de 0.616 con una probabilidad de error del 0%, se determinó que dicha correlación es positiva moderada, significando que a un mayor control mejor calidad de servicios recibirán los usuarios de la empresa.

El modelo de gestión empresarial que se propuso permitirá mejorar la calidad de los servicios porque su elaboración siguió un determinado orden, porque antes de proponer las estrategias que corresponde a cada una de los elementos de la gestión empresarial que son planificación, organización, dirección, y control; se procedió a realizar un diagnóstico de la empresa en su conjunto.

6.2 Recomendaciones

El gerente general debe de aplicar encuestas a los usuarios de la empresa de transportes Huacho Carquín S.A., para conocer si las estrategias que fueron aplicadas en la gestión empresarial permiten mejorar los servicios otorgados a los consumidores.

Al gerente general y los directivos de la empresa se les sugiere plantear los objetivos organizacionales y dar a conocer de ello a todos los trabajadores de la empresa para que todos los esfuerzos y actividades que realizan estén articuladas.

El gerente general en trabajo conjunto con los directivos de la empresa deberán diseñar la estructura orgánica de Huacho Carquín S.A., y que su diseño pueda permitir mejor servicio

El gerente general y el jefe de inspección deberán de realizar reuniones periódicas con su respectivo personal, para que así puedan llegar a concatenar sobre sus inquietudes, reclamos, dudas, entre otros.

Al gerente general se le sugiere implementar un libro de reclamaciones, a fin de conocer como el personal se encuentra brindando el servicio al usuario; del mismo modo deberá de realizar evaluaciones de desempeño con el fin de poder medir las capacidades y competencias del personal.

El gerente general y jefe de inspección deberán de cumplir con las disposiciones que se muestran en la presente propuesta de modelo de gestión empresarial, para que los resultados lleguen a ser lo esperado.

REFERENCIAS

7.1 Bibliografía

Alvarez, T. (11 de Marzo de 2015). *Iluminación en el puesto de trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb>: <http://www.insht.es/InshtWeb>

AzarPlus. (02 de agosto de 2019). *La buena gestión empresarial, sello de calidad del Sector en Galicia*. AzarPlus(414). Obtenido de <https://www.azarplus.com/>: <https://www.azarplus.com/>

Baca, G. (2014). *Administración integral: hacia un enfoque de procesos*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Barrera, G. (12 de julio de 2019). *Importancia de la calidad del servicio para el funcionamiento de las empresas*. . Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones>: <https://www.itson.mx/publicaciones>

Bestard, J. (18 de febrero de 2019). *La asistencia sanitaria pública: seguro de salud o servicio público derecho a la protección de la salud*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>: <https://ebookcentral.proquest.com>

Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. La Loma Tlalnepantla. Mexico: Editorial Digital UNID.

Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. La metodología del cómo formularlos. Santa Fe: : CENGAGE Learning.

Calero, J. (01 de Agosto de 2019). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial*. Huaral, 2015. Universidad Católica Los Angeles

Chimbote, Huacho. Recuperado el 2019. Obtenido de
<http://repositorio.uladech.edu.pe>: <http://repositorio.uladech.edu.pe>

Churasacari, J. F. (16 de Octubre de 2019). *Gestión Administrativa y Calidad Del Servicio Al Cliente En La Empresa Alichus S.A.C., Villa El Salvador 2016. Universidad Peruana Las Americas, Lima.* . Obtenido de <http://repositorio.ulasameri>:
<http://repositorio.ulasameri>

Cipriano, L. (2014). *Proceso administrativo*. D.F, Mexico: : Grupo Editorial Patria.

Díaz, V. (12 de abril de 2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud. Santiago: RIL editores.* . Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>:
<https://ebookcentral.proquest.com>

Duque, E. &. (25 de marzo de 2014). *Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. Suma de Negocios.* Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science>:
<https://www.sciencedirect.com/science>

Lopez, E. (2014). *Manejo de maquinaria de corte de bloques de piedra.* . Mexico: IEXD0108. IC Editorial.

Martinez, V. (2016). *Administración: de lo simple a lo complejo.* Buenos Aires, Argentina:: Pluma Digital Ediciones.

Mejía, E. N. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.* Colombia: Bogotá: Ediciones .

Perez, D. &. (2019). *Asi se hace un plan de empresa.* Madrid, España: Editorial Tébar Flores.

- Platon. (1988). *Dialogos V: Parmeneides, Teeteto, Sofista, Politico*. Madrid, España: Editorial GREDOS.
- Ramos, P. (2014). *Ramos, P. (2014). Atencion al cliente* . Malaga, España: (3era Ed. ed.). Editorial ICB.
- Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos*. Malaga, España: (2da Ed. ed.). Editorial ICB.
- Sanchez, M. (2014). *Administración* . Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Sanchez, M. (2015). *Administración* . Mexico: Editorial Patria.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación cinetífica. Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima, Perú: San Marcos.
- Vargas, M. &. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Velásquez, Á. &. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Edítorial San Marcos EIR.

ANEXOS

Cuestionario para la gestión empresarial

Estimado (a) colaborador de la empresa de transporte Huacho Carquín, el presente cuestionario es completamente anónimo y ha sido elaborado con el objetivo de recolectar la información acerca de la gestión empresarial. Le agradezco que complete el cuestionario con la mayor sinceridad posible con el fin de obtener resultados veraces.

1. Información general del entrevistado

1.1. Edad: () 1.2 Sexo: Masculino () Femenino ()

1.3. Frecuencia de viaje:

Poco frecuente: _____ Frecuente: _____ Muy Frecuente: _____

2. Instrucciones para contestar este cuestionario

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Responda tan sincero como pueda.
- Marque con una X en el casillero que mejor refleje su opinión, tenga en cuenta el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		PLANIFICACIÓN				
1	¿Considera que la empresa de transporte Huacho Carquín cuenta con objetivos bien definidos?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que en la empresa de transporte Huacho Carquín promueve el esfuerzo en conjunto de todos los colaboradores?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que la empresa de transporte Huacho Carquín cuenta con planes de ruta bien definidos?	1	2	3	4	5

4	¿Considera que en la empresa de transporte Huacho Carquín los planes siguen las políticas de la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que en la empresa de transporte Huacho Carquín se sigue un plan de ruta bien definido?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que en la empresa de transporte Huacho Carquín planifica sus actividades de acuerdo a la misión?	1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN						
7	Considera que la estructura organizacional de la empresa Grupo Carquín está estructurada de manera jerárquica.	1	2	3	4	5
8	Considera que la empresa de transporte Huacho Carquín organiza sus actividades de acuerdo a un plan detallado.	1	2	3	4	5
9	Considera que la empresa de transporte Grupo Carquín sigue un proceso para elegir un personal competente	1	2	3	4	5
10	Considera que en la empresa de transporte Grupo Carquín el personal labora de acuerdo a una ruta previamente establecida	1	2	3	4	5
DIRECCION						
11	Considera que los colaboradores de la empresa de transporte Huacho Carquín es motivado para brindar un adecuado servicio.	1	2	3	4	5
12	Considera que en la empresa Huacho Carquín se cuenta con un líder que dirija las actividades.	1	2	3	4	5
13	Considera que la comunicación entre los colaboradores de la empresa de Huacho Carquín es fluida.	1	2	3	4	5
14	Considera que la empresa de transporte Huacho Carquín trabaja en equipo para lograr sus metas	1	2	3	4	5
15	Considera que la empresa de transporte Huacho Carquín trabaja en equipo para solucionar los conflictos.	1	2	3	4	5
CONTROL						
16	Considera que en la empresa de transporte Huacho Carquín sigue una normativa.	1	2	3	4	5
17	Considera que en la empresa de transporte Huacho Carquín se evalúa constantemente a los colaboradores.	1	2	3	4	5
18	Considera que la empresa Huacho Carquín evalúa los estándares o metas establecidas.	1	2	3	4	5
19	Considera que en la empresa de transporte Huacho Carquín se supervisan las actividades que se llevan a cabo.	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por su colaboración!

Cuestionario para la gestión empresarial

Estimado (a) usuario de la empresa de transporte Huacho Carquín, el presente cuestionario es completamente anónimo y ha sido elaborado con el objetivo de recolectar la información acerca de la gestión empresarial. Le agradezco que complete el cuestionario con la mayor sinceridad posible con el fin de obtener resultados veraces.

2. Información general del entrevistado

1.1. Edad: () 1.2 Sexo: Masculino () Femenino ()

1.3. Frecuencia de viaje:

Poco frecuente: _____ Frecuente: _____ Muy Frecuente: _____

3. Instrucciones para contestar este cuestionario

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Responda tan sincero como pueda.
- Marque con una X en el casillero que mejor refleje su opinión, tenga en cuenta el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
	PLANIFICACIÓN					
1	Cuando hace uso de los servicio de la empresa de transporte Huacho Carquín percibe que esta cuenta con objetivos bien definidos	1	2	3	4	5
2	Cuando hace uso de los servicio de la empresa de transporte Huacho Carquín considera que se	1	2	3	4	5

	promueve el esfuerzo en conjunto de todos los colaboradores.					
3	Cuando hace uso de los servicio de la empresa de transporte Huacho Carquín percibe que cuenta con planes de ruta bien definidos.	1	2	3	4	5
4	Cuando utiliza los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquín consideraría que los planes de esta siguen las políticas de la empresa.	1	2	3	4	5
5	Cuando utiliza los servicio de la empresa de transporte Huacho Carquín percibe que tienen un plan de ruta bien definido.	1	2	3	4	5
6	Percibe usted que en la empresa de transporte Huacho Carquín planifica sus actividades de acuerdo a la misión de la empresa	1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN						
7	Cuando utiliza los servicios de la empresa Grupo Carquín considera que la estructura organizacional de la empresa está estructurada de manera jerárquica.	1	2	3	4	5
8	Consideraría usted como usuario que la empresa de transporte Huacho Carquín organiza sus actividades de acuerdo a un plan detallado.	1	2	3	4	5
9	Consideraría usted como usuario que la empresa de transporte Grupo Carquín sigue un proceso adecuado para elegir un personal competente	1	2	3	4	5
10	Consideraría usted como usuario que en la empresa de transporte Grupo Carquín el personal labora de acuerdo a una ruta establecida.	1	2	3	4	5
DIRECCION						
11	Consideraría usted como usuario que los colaboradores de la empresa de transporte Huacho Carquín es motivado para brindar un buen servicio.	1	2	3	4	5
12	Considera usted como usuario que en la empresa Huacho Carquín se cuenta con un líder que dirija las actividades.	1	2	3	4	5
13	Considera usted como usuario que la comunicación entre los colaboradores de la empresa de Huacho Carquín es fluida.	1	2	3	4	5
14	Considera usted como usuario que la empresa de transporte Huacho Carquín trabaja en equipo para lograr sus metas	1	2	3	4	5
15	Considera usted como usuario que la empresa de transporte Huacho Carquín trabaja en equipo para solucionar los conflictos.	1	2	3	4	5
CONTROL						
16	Considera usted como usuario que en la empresa de transporte Huacho Carquín los colaboradores siguen una normativa	1	2	3	4	5

17	Consideraría usted como usuario que en la empresa de transporte Huacho Carquín se evalúa constantemente a los colaboradores.	1	2	3	4	5
18	Consideraría usted como usuario que la empresa Huacho Carquín evalúa los estándares o metas establecidas de manera frecuente.	1	2	3	4	5
19	Considera usted como usuario de la empresa de transporte Huacho Carquín se supervisan las actividades que se llevan a cabo de forma frecuente	1	2	3	4	5

Cuestionario para la calidad de servicio

Estimado (a) usuario de la empresa de transporte Huacho Carquín, el presente cuestionario es completamente anónimo y ha sido elaborado con el objetivo de recolectar la información acerca de la calidad de los servicios brindados. Le agradezco que complete el cuestionario con la mayor sinceridad posible con el fin de obtener resultados veraces.

3. Información general del entrevistado

1.1. Edad: () 1.2 Sexo: Masculino () Femenino ()

1.3. Frecuencia de viaje:

Poco frecuente: _____ Frecuente: _____ Muy Frecuente: _____

4. Instrucciones para contestar este cuestionario

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Responda tan sincero como pueda.
- Marque con una X en el casillero que mejor refleje su opinión, tenga en cuenta el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		ELEMENTOS TANGIBLES				
1	El transporte de la empresa Huacho Carquín tiene una apariencia moderna	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones son visualmente atractivas en la empresa de transporte Huacho Carquín.	1	2	3	4	5
3	Los empleados de la empresa de transporte Huacho Carquín tienen una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5

4	Considera que los paraderos de la empresa de transporte Huacho Carquín tienen una apariencia atractiva.	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
5	¿Cuándo se promete hacer algo en un periodo de tiempo se cumple en la empresa de transporte Huacho Carquín?	1	2	3	4	5
6	¿Cuándo un cliente tiene un problema los colaboradores de la empresa de transporte Huacho Carquín muestran interés sincero por solucionarlo?	1	2	3	4	5
7	Recibiste una buena atención desde el primer día por parte de los colaboradores de la empresa Huacho Carquín	1	2	3	4	5
8	Se concluye con el servicio prestado en el tiempo prometido por parte de los colaboradores de la empresa de transporte Huacho Carquín.	1	2	3	4	5
9	El servicio de atención de la empresa de transporte Huacho Carquín procura mantener registros libres de errores.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Recibe usted un servicio rápido por parte de personal de la empresa de transporte Huacho Carquín.	1	2	3	4	5
11	Recibe usted una respuesta pertinente de parte del personal de la empresa de transporte Huacho Carquín cuando tiene dudas o va a generar una queja.	1	2	3	4	5
12	Los empleados de la empresa de transporte Huacho Carquín atienden sus necesidades con prontitud.	1	2	3	4	5
13	Los empleados la empresa de transporte Huacho Carquín nunca dicen estar demasiado ocupados para responder alguna pregunta.	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
14	El comportamiento de los empleados de la empresa de transporte Huacho Carquín le transmite confianza.	1	2	3	4	5
15	Siente usted seguridad con el trato que recibe de parte de los colaboradores de la empresa de transporte Huacho Carquín.	1	2	3	4	5
16	Los empleados de empresa de transporte Huacho Carquín siempre son amables con los usuarios.	1	2	3	4	5
17	Los empleados de la empresa de transporte Huacho Carquín tienen los conocimientos suficientes para responder las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
18	Te ofrecen atención individualizada en la empresa de transporte Huacho Carquín.	1	2	3	4	5
19	Existe un horario de trabajo conveniente para los usuarios por parte de la empresa de transporte Huacho Carquín.	1	2	3	4	5
20	Existen empleados que ofrecen atención personalizada en la empresa de transporte Huacho Carquín.	1	2	3	4	5

21	El personal de la empresa de transporte Huacho Carquín se preocupa por los intereses de los usuarios	1	2	3	4	5
22	Existe una comprensión de las necesidades específicas de los clientes por parte de los colaboradores de la empresa de transporte Huacho Carquín.	1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por su colaboración!

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga
ASESOR

Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera
PRESIDENTE

Dr. Félix Gil Caro Soto
SECRETARIO

M(o) Irina Patricio Calvo Rivera
VOCAL