

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la Empresa de
Transportes Turismo Barranca – Barranca 2017

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Guedes Trujillo, Elizabeth Greysi

Asesor:

Mg. López Morillas, Alejandro

Barranca – Perú

2017

PALABRAS CLAVES

TEMA : Proceso Administrativo y Calidad de Servicio

ESPECIALIDAD : Administración

TOPIC : Administrative Process, Quality of Service

SPECIALTY : Administration

LINEA DE INVESTIGACION

AREA : Ciencias Sociales

SUB AREA : Economía Y Negocios

DISCIPLINA : Negocios y Management

LINE OF RESEARCH

AREA : Social Sciences

SUB AREA : Economy and Business

DISCIPLINE : Business and Management

TITULO:

PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO BARRANCA – BARRANCA
2017

TITLE:

ADMINISTRATIVE PROCESS AND QUALITY SERVICES OF THE
TRANSPORTATION COMPANY TOURISM BARRANCA – BARRANCA 2017

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional se concentra en conocer la relación que existe entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio brindado a los usuarios de la empresa de Transporte Turismo Barranca. Para tal efecto se realizó un diagnóstico situacional de los servicios que brinda la empresa, en una muestra de 220 personas. Como parte de los resultados se llegó a determinar que si existe una relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicios con una significancia moderada, así mismo, se pudo corroborar que el 68.18% del personal manifiesta que los procesos administrativos se encuentran en un nivel regular a deficiente, como plan de mejora se considera que se deben establecer estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios que brinda, así mismo realizar una reestructuración organización para contar con una estructura bien diseñada y que le permita una mejor funcionalidad. En cuanto a la calidad de atención, se debe incorporar el enfoque de calidad, centrándose en la búsqueda de la satisfacción del usuario, siendo la atención que se presta eficiente, optima minimizando el tiempo de espera en los diferentes servicios que se brinda.

ABSTRACT

The present work of professional sufficiency concentrates in knowing the relation that exists between the administrative procedures and the quality of service given to the users of the company Tourism Tourism Barranca. For this purpose, a situational diagnosis was made of the services provided by the company, in a sample of 220 people. As part of the results it was determined that if there is a relationship between administrative processes and the quality of services with a moderate significance, likewise, it could be corroborated that 68.18% of the staff state that administrative processes are at a level regular to deficient, as an improvement plan, it is considered that strategies must be established to improve the quality of the services it provides, as well as to carry out a restructuring of the organization in order to have a well-designed structure that allows better functionality. With regard to the quality of care, the quality approach should be incorporated, focusing on the search for user satisfaction, with the attention being provided efficiently, minimizing the waiting time in the different services provided.

INDICE

Palabras Clave	ii
Título	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Dedicatoria	
Agradecimiento	
INTRODUCCION	1
Descripción de la Situación	2
Reseña Histórica De Turismo Barranca	2
Descripción De La Realidad Problemática	3
OBJETIVOS	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
Antecedentes De La Investigación	26

PROPUESTA	31
RESULTADOS	35
CONCLUSIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	45
Anexos	50

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinito amor y misericordia.

A mi madre, porque me enseñó a amar, a esforzarme para lograr alcanzar mis sueños, a caminar por la vida con la frente en alto, me regaló esta hermosa profesión

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que de alguna manera colaboraron y participaron en la realización de la presente investigación. A la Empresa de Transportes Turismo Barranca y a su administración por permitirme desarrollar el presente estudio.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional se ha elaborado en la empresa de transportes Turismo Barranca, ubicada en la provincia de barranca en el año 2017. Teniendo como objetivo principal conocer la relación que existe entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios de la empresa de transporte Turismo Barranca. En este sentido las organizaciones en la actualidad deben realizar un buen uso y manejo del Proceso Administrativo, sin embargo, en la búsqueda de la perfección enfrentan un gran reto con respecto al mercado, las empresas deben encontrarse en una mejora continua que les permita ser competitivas y sostenerse firmes en el mercado, desde las actividades de gestión hasta las de servicios deben ser constantemente capacitadas con la finalidad de sobresalir de otras dedicadas al mismo rubro. Por ellos se necesita la aplicación de la gestión administrativa para poder lograr alcanzar los objetivos propuestos. Para efectos del presente estudio, se evaluará la calidad de servicio en la empresa como un elemento clave para la administración, ya que están obligados a garantizar la calidad de la atención que ofrecen sus colaboradores.

El presente estudio se ha estructurado de la siguiente manera: en la primera parte podemos encontrar la descripción de la situación problemática, objetivos y fundamentación teórica, en la segunda parte se encuentra la propuesta o el plan de mejora, y en la última parte podemos apreciar los resultados y las conclusiones, así también podemos apreciar la bibliografía utilizada para llevar a cabo el presente estudio.

DESCRIPCION DE LA SITUACION PROBLEMÁTICA

Reseña Historia de Turismo Barranca

Fue fundada el 14 de diciembre de 1994, en ese año la provincia de Barranca vio nacer una empresa de transportes que iba a convertirse con el paso de tiempo en la empresa emblemática y porque no decirlo, la empresa bandera del norte chico, dedicada a movilizar a la población desde muy temprano por la mañana,

hasta altas horas de la madrugada a toda persona con necesidad de viajar a Lima, Huacho, Chancay o viceversa. Esta empresa, como toda gestión, nace por la unión de nueve socios que tuvieron la idea emprendedora de darle a esta provincia una mejor posibilidad de traslado de sus ciudadanos a nuestra capital, y no solo transportarlos, si no también aliviarlos con el envío de sus encomiendas a familiares, negocios, etc. para que la empresa siga adelante se contó con el apoyo de todos los socios. En esos tiempos la empresa empezaba con muy buen pie pues la respuesta de la población no se hizo esperar, toda vez que veíamos las inmensas colas de pasajeros que pugnaban por comprar sus pasajes rumbo a la capital. En los primeros años solo se contó con nueve unidades, en la actualidad cuenta con más de 60 buses al servicio de público.

La empresa empezó con su agencia en el jirón Gálvez al costado del Banco de Crédito, allí se veían las enormes colas de pasajeros comprando sus boletos, de allí partían los buses rumbo a Lima, así empezó Turismo Barranca, luego para un mejor servicio al pasajero, se trasladaron a su terminal ubicado en Bolognesi, frente a la Plaza de Armas, hasta llegar a su actual terminal en pasaje Belisario Suarez.

Actualmente el pueblo de Barranca cuenta con una empresa que se caracteriza por su buen servicio de traslado de personal u encomiendas, que a pesar las muchas dificultades que se han presentado en el camino, todavía se puede decir que son la primera empresa de la provincia y eso se debe al público que siempre acompaña con su fidelidad y cariño.

Misión

Somos una empresa que brinda un servicio de calidad en transporte de pasajeros u entrega oportuna de encomiendas, ambos de una manera confiable y segura, basándose en la calidad profesional u personal de nuestro equipo de trabajo, actuando de acuerdo a nuestros principales valores. Buscando así lograr satisfacer las necesidades de nuestros clientes o sociedad en general.

Visión

Ser una empresa líder en el transporte de pasajeros y de carga, reconocida en todo el Perú por brindar seguridad y comodidad en nuestros servicios a nivel nacional, con una atención personalizada de acuerdo a las expectativas de nuestros clientes, comprometida con el desarrollo local del país.

Valores

- Fidelidad
- Trabajo en equipo
- Progreso
- Orden

Descripción de la realidad problemática

En el ámbito mundial, la globalización de la economía enfrenta grandes retos por lo que emergen empresas y organizaciones que pretenden evaluar la calidad de los bienes, productos y servicios, mediante procesos de acreditación y de certificación. En Europa la aparición de normas de calidad ISO 9000 aplica un cambio en los ámbitos de las prácticas, además de acreditar la excelencia del ejercicio de atención de calidad, la satisfacción de los clientes determina la calidad del servicio que brindan.

En la actualidad conocemos las diversas técnicas del proceso administrativo y la calidad de servicio que hay para poder administrar una empresa, por tal motivo el proceso administrativo es un factor importantísimo puesto que, es considerado la columna vertebral de toda empresa ya que sin un buen proceso no se podrían lograr los objetivos que se propone la entidad para lograr sus metas en corto, mediano y largo plazo, la calidad de servicio al cliente es primordial en las empresas, deben demostrar las competencias y habilidades que poseen para desempeñarse en esta área, estas destrezas que demuestran los colaboradores al ser la primera imagen que se presenta a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, los colaboradores deben estar previamente capacitados y contar con todas las herramientas necesarias para poder dar una buena atención al cliente y este se sienta satisfecho con el trato y la atención que recibe.

Si no se llegara a contar con un proceso administrativo idóneo, los colaboradores no contarán con buenas herramientas para que se puedan desenvolver en sus labores y al no saber sus funciones no podrían brindar una buena calidad en los servicios que la empresa brinda, por esta razón nos damos cuenta que la empresa de Transportes Turismo Barranca, cuenta con el proceso administrativo; así mismo cuenta con personal

capacitado para brindar un buen servicio en la atención y orientación al cliente, que conlleva a que la empresa se mantenga sostenible en el mercado.

OBJETIVOS

Objetivo general

¿Cuál es la relación que existe entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio brindado a los usuarios de la empresa de transporte Turismo Barranca 2017?

Objetivos Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicio brindado a los usuarios de la empresa de transporte Turismo Barranca 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio brindado a los usuarios de la empresa de transporte Turismo Barranca 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio brindado a los usuarios de la empresa de transporte Turismo Barranca 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio brindado a los usuarios de la empresa de transporte Turismo Barranca 2017?

FUNDAMENTACION TEORICA

Concepto de Proceso Administrativo

Proceso: Es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo.

Administración: Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado, cuya aplicación a conjuntos humanos permite

establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

Proceso Administrativo

Es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.

Urwick (1943) hace una separación fundamental en el proceso administrativo, llamándolas Fase Mecánica: Planificación (qué hacer) y Organización (cómo hacer). Fase Dinámica: Dirección (cómo se está haciendo) y Control (cómo se hizo).

Etapas del Proceso Administrativo

Las etapas del proceso administrativo son conocidas con las siglas PODC de Planificación, Organización, Dirección y Control. Estas cuatro fases son cíclicas y repetidas por cada objetivo establecido por la empresa u organización.

Importancia del Proceso Administrativo

La importancia del proceso administrativo radica en la previsión de los fenómenos futuros y el control de los recursos en forma sistemática y ordenada.

Es imprescindible que las reglas, políticas y/o actividades de cada Proceso Administrativo se aplique de forma efectiva y simple, y en línea con los objetivos de la empresa u organización. Para mantener la eficiencia del sistema y cumplir con los objetivos definidos, todo proceso administrativo debe evitar caer en redundancias de información, de esta manera se evitan improvisaciones en las dificultades que se puedan presentar y dependerán los resultados a futuro.

- Dimensión Planeación

Reyes (1981), la planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

García (2012) mencionó que la planificación, acción y efecto de planificar, función fundamental del proceso administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar. Para lograr una administración competente, deben hacerse planes basados en hechos, para prever y ordenar las actividades necesarias.

Terry (2011) manifestó que la planificación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones, respecto del futuro en la visión y formulación de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los resultados.

Antes de iniciar una acción administrativa, es imprescindible determinar los resultados que pretende alcanzar la empresa, así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que este funcione eficientemente.

Importancia de la Planeación

Es importante ya que, reduce la incertidumbre y minimiza el riesgo al prever los cambios del entorno y señalar cómo se va a reaccionar ante estos en cuanto lleguen, reduce la incertidumbre que presenta el futuro y minimiza el riesgo de que dichos cambios afecten negativamente a la empresa

Genera eficiencia al proponer objetivos concretos y señalar qué es lo que se va a hacer para poder alcanzarlos, evita la improvisación y, por el contrario, permite una mejor coordinación de las tareas y actividades, y un mejor uso de los recursos.

Genera compromiso y motivación al involucrar a todos los miembros de la empresa y requerir la participación de varios de estos en su elaboración.

Genera compromiso e identificación con los objetivos, y con ello, motivación en su consecución.

Pasos de la Planeación

Detección de la oportunidad de acuerdo con:

- El mercado
- La competencia
- Lo que desean los clientes
- Nuestras fuerzas
- Nuestras debilidades

Establecimiento de objetivos y metas:

- Donde se desea estar, que se quiere lograr y cuando.

Consideración de las premisas de planeación:

- En qué ambiente (interno o externo) operarán nuestros planes.

Identificación alternativa:

- Cuáles son las alternativas más prometedoras para alcanzar nuestros objetivos.

Comparación de alternativas:

- Que alternativa proporcionará la mejor posibilidad de cumplir las metas con el costo más bajo y las mayores utilidades.

Elección de una alternativa:

- Selección del curso de acción a seguir.

Elaboración de planes de apoyo, como los planes para:

- Comprar equipo
- Comprar materiales
- Contratar trabajadores
- Desarrollar un nuevo producto

Expresión numérica de los planes mediante la elaboración de presupuestos tales como:

- Volumen y precio de ventas
- Gastos de operación necesarios para los planes

Etapas de la Planeación

Misión o Propósito

Es la declaración duradera de objetivos que distinguen a una organización de otras similares. ¿Cuál es nuestro negocio? Describe el propósito, los clientes, los productos o servicios, los mercados, la filosofía y la tecnología básica de una empresa.

Objetivos de la Planeación

Los objetivos deben ser perfectamente conocidos y entendidos por todos los miembros de la organización. Deben ser estables; los cambios continuos en los objetivos originan conflictos y confusiones. Representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un

Estrategia de la Planeación

Son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones ventajosas. Un área clave de resultados es una actividad básica dentro de una empresa, que está relacionada con el desarrollo total de la misma.

Características:

- Se avienen al concepto tradicional militar, al incluir consideraciones competitivas
- Su vigencia está estrechamente vinculada a la del objetivo u objetivos para los que fueron diseñadas; una vez alcanzados, a la par del establecimiento de unos nuevos, es necesario formular nuevas estrategias.
- Debido a la dinámica del medio ambiente, una estrategia que en su momento fue útil, puede ser, en otro tiempo, la menos indicada para lograr el mismo objetivo.
- Para cada área clave es necesario establecer una estrategia específica.

Políticas de la Planeación

Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

Las políticas son imprescindibles para el éxito del plan debido a que:

- Facilitan la delegación de autoridad
- Motivan y estimulan al personal,
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados
- Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa
- Proporcionan estabilidad y uniformidad en las decisiones
- Indican al personal como debe actuar en sus operaciones
- Facilitan la inducción del nuevo personal

Programas de la Planeación

Un esquema en donde se establecen: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

La importancia de los programas es que:

- Suministran información e indican el estado de avance de las actividades.
- Mantienen en orden las actividades, sirviendo como herramienta de control
- Identifica a las personas responsables de llevarlos a cabo, ya que se determina un programa para cada centro de responsabilidad
- Determinan los recursos que necesitan
- Disminuyen los costos
- Orientan a los trabajadores sobre las actividades que deben realizarse específicamente
- Determinan el tiempo de iniciación terminación de actividades
- Se incluyen únicamente las actividades que son necesarias
- Evitan la duplicidad de esfuerzos

Principios de la Planeación

Según Rodríguez (2011) podemos apreciar tres principios:

Principio de la Precisión: Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.

Principio de la Flexibilidad: Es dejar un margen para los posibles cambios que se pudieran dar, tanto buenos como malos.

Principio de la Unidad: Trabajar de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta.

- Dimensión Organización

Ponce (2011) Es la estructura de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Eugenio Sisto Velasco señala que la Organización es ordenar y agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía y estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir. (Münch y García, 2005)

Elementos de la Organización

Los elementos básicos del concepto son:

- Estructura, la organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social.,
- Sistematización, esto se refiere a que todas las actividades y recursos de la empresa deben de coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia.
- Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades, organizar implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización.
- Jerarquía, la organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de responsabilidad dentro de la empresa.
- Simplificación de funciones, uno de los objetivos básicos de la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

Importancia de la Organización

- Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.), la que obviamente redundará en la necesidad de efectuar cambios en la organización.
- Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzos.
- Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

La estructura debe reflejar los objetivos y planes de la empresa, la autoridad y su ambiente.

Principios de la Organización

Hay nueve principios que dan la pauta para establecer una organización racional.

- Del objetivo, que todas las actividades establecidas en la organización deben estar relacionadas con los objetivos y propósitos de la empresa. Esto nos dice que la existencia de un puesto solo es justificable si sirve para alcanzar los objetivos establecidos y no se deben hacer gastos innecesarios en puestos que no contribuyen en nada a lograr los objetivos.
- Especialización, como afirma que el trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la realización de una sola actividad. El trabajo se llevará a cabo más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas. Mientras más específico y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.
- Jerarquía, se refiere a la necesidad de establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes.
- Paridad de autoridad y responsabilidad, se refiere a que a cada grado de responsabilidad debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.

- Unidad de mando, establece que, al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe.
- Difusión, nos dice que las obligaciones de cada puesto que cubren autoridad y responsabilidad, deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todos los miembros de la empresa que tengan relación con dicha autoridad y responsabilidad. Por otra parte, la relación de labores no debe hacerse con demasiado detalle.
- Amplitud o tramo de control, debe haber un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de manera que este pueda realizar sus funciones con eficiencia
- De la Coordinación, Siempre deberán mantenerse en equilibrio las unidades de una organización. El administrador debe buscar el equilibrio adecuado en todas las funciones
- Continuidad, La empresa debe mantenerse, mejorarse y ajustarse constantemente.

Etapas de la Organización

Rodríguez (2011), menciona que las etapas son la secuencia de actividades que se deben realizar para organizar o reorganizar a una empresa.

- División de trabajo: Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.
- Jerarquización : Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.
- Departamentalización : Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud.

- Dimensión Dirección

García (2012), es la acción de dirigir o dirigirse, personas o conjunto de personas encargada de dirigir una sociedad, establecimiento, negocio, etc.

Se puede concluir que es dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los colaboradores, para alcanzar los objetivos en productividad.

Elementos de la Dirección

- Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- Motivación.
- Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- Comunicación.
- Supervisión.
- Alcanzar las metas de la organización.

Importancia de la Dirección

- Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.
- A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.
- La ejecución eficiente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad.
- Su calidad se refleja en el logro de los objetivos
- A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

Principios de la Dirección

- De la armonía del objetivo o coordinación de intereses: La ejecución será eficiente cuando se cumpla el logro de los objetivos generales de la empresa.
- Así mismo, establece que los objetivos de todos los departamentos y secciones deberán relacionarse armoniosamente para lograr el objetivo general.
- Impersonalidad de mando: Se refiere a que la autoridad y su ejercicio (el mando), surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados.
- De la supervisión directa: Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes, de tal manera que éstos se realicen con mayor facilidad.

- De la resolución del conflicto. Indica la necesidad de resolver los problemas que surjan durante la gestión administrativa, a partir del momento en que aparezcan.
- Aprovechamiento del conflicto
- Experiencia.
- Experimentación.
- Investigación.

- **Dimensión Control**

Ponce (2012), es un establecimiento de sistema que permite medir resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se han obtenido los que se esperaban, corregir, mejorar y formular planes. Mediante esta dimensión que permite que la empresa se mantenga monitorizada según lo esperado en la planeación.

Características del Control

- El control es un factor imprescindible para el logro de los objetivos y por ello debe reunir ciertas características para ser efectivo.
- Oportunidad. Un buen sistema de control debe manifestar inmediatamente las desviaciones, lo ideal es que las descubra antes de que se produzcan pues el control es será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado.
- Accesibilidad. Es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos. Las técnicas muy complicadas crean confusiones.
- Ubicación estratégica. Es imposible e incoachable implantar controles para todas las actividades de la empresa, por lo que es necesario establecerlos en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico.

Elementos del Control

- Detectar desviaciones, una de las funciones innatas al control es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.

- Relación con lo planeado, el control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establecen en la planeación.
- Medición de resultados, para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados.
- Corrección, el objeto del control es prever y corregir los errores.

Importancia del Control

- Establece medidas para corregir las actividades, para que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.

Principios del Control

- Principio de equilibrio

A cada grupo o delegación conferida debe proporcionársele el grado de control correspondiente

- Principio de garantía de los objetivos:

Se refiere a que el control existe en función de los objetivos, el control es un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos.

- Principio de la oportunidad:

El control para que sea eficaz, necesita ser oportuno, debe aplicarse antes de que se efectúe el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.

- Principio de las desviaciones:

Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente

- Principio de la Costeabilidad:

El establecimiento de un sistema de control debe justificar el costo que este represente en tiempo y dinero, en relación con las ventajas reales que este reporte.

- Principio de la excepción:

El control debe aplicarse, preferentemente, a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo.

- Principio de la función controlada:

La función controladora por ningún motivo debe comprender a la función controlada, ya que pierde efectividad el control. Una persona o la función que realiza el control no deben estar involucradas con la actividad a controlar.

Etapas del Control

Un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en el cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado de ejecución deseado, no son más que los objetivos definidos de la organización.

- *Tipos de estándares:*

En cuanto al método

Estadísticos

Por apreciación

Técnicamente elaborados

Cuantitativos

Físicos

De costo

De capital

De ingreso

De programas

Cualitativos

Evaluación de la actuación

Curvas de comportamiento

Perfiles

Implantación de un Sistema de Control

Antes de establecer un sistema de control se requiere:

- Contar con objetivos y estándares que sean estables.
- Que el personal clave comprenda y este de acuerdo con los controles.
- Que los resultados finales de cada actividad se establezcan en relación con los objetivos.
- Evaluar la efectividad de los controles: eliminando aquellos que no sirven, simplificándolos y combinándolos para perfeccionarlos.

Calidad de Servicio

La palabra servicio proviene el latín “Servitium”, acción y efecto de servir o merito que se adquiere sirviendo al estado o a otra entidad o persona.

Bon (2008) manifestó que un servicio es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costos o riesgos específicos.

Álvarez (2006), representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

Gutiérrez (2010), manifiesta que debido a la gran necesidad que tienen las organizaciones de implementar sistemas de aseguramiento de calidad con el propósito de mejorar el control de calidad de los servicios u complementar los requisitos técnicos sobre los productos y/o servicios, se debe observar el comportamiento del cliente y de esta manera garantizar que la calidad se alcanzó de manera consistente.

Pizzo (2013), señaló que la calidad de servicio es el habito desarrollado y practicado por una organización, tomando en cuenta las expectativas de los clientes siendo accesible, adecuado, ágil flexible apreciable, útil, oportuno seguro y confiable, aun bajo situaciones imprevistas o ante errores, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Objetivo de Calidad de Servicio

El servicio al cliente forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero bien, se llega a apreciar; tiene como objetivo, según menciona Kleyman el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca. Así mismo, concierne al constante mejoramiento en el servicio al cliente, debido a que la cultura en las organizaciones se ha ido modernizando conforme lo requiere el entorno, al pasar de poner en primer plano las necesidades del cliente que las necesidades de la propia empresa.

Según Álvarez (2006) se enlistan una serie de objetivos o metas alcanzar:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes
- Disfrutar de una categoría empresarial que aspira siempre a la excelencia.

Importancia de la Calidad de servicio

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están buscando, es aquí donde radica dicha importancia de ir perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos, mencionados por Anónimo: La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado. Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

Los clientes son cada día más exigentes, en la actualidad además de buscar un bajo precio y buena calidad, también buscan una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

Características de la calidad Servicio

Según Anierte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseño
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas por Paz (2007), las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- Formalidad
- Iniciativa
- Ambición, afán de superación.
- Autodominio.
- Disposición de Servicio.
- Don de Gentes.
- Colaboración.
- Enfoque Positivo.
- Observación.
- Habilidad Analítica.
- Imaginación.
- Recursos.
- Aspecto externo.

Lo anterior son términos que describen características positivas y deseables en el servicio y la atención ofrecida por un negocio y, que puede ser entendido como se muestra a continuación:

- Impacto de la calidad en el servicio
- Niveles de exigencias

Principios de la Atención al Cliente

Como principios de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad calidad, tiempo y precio. Las exigencias del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios. El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado. Las empresas deben reducir la diferencia entre la realidad de su oferta (productos o servicios) y las necesidades y preferencias del cliente. El servicio se le brinda no a un cliente indistinto sino a una persona (grupo) específico y como tal debe tratarse. Esto permite la personalización de la atención a los clientes que los hace sentirse especiales. La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad. El cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa. La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa.

Dimensiones de la calidad de servicio

Las dimensiones según Parasuraman, Zeithml y Berry (2002) son: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Dimensión confiabilidad

Según Abadí (2004) mencionó que: “es la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez”.

Afirma Sueiro (2012) que la confiabilidad es la "capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado". (p.56)

Según el autor menciona que es aquella habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. La cual mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado.

Dimensión capacidad de respuesta

Según Abadí (2004) mencionó que “se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido”.

Afirma Carreras (2006) que “la responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna”. (p. 35)

En la cual el autor manifiesta que la capacidad de respuesta es el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.

Según Savater (1998) mencionó que “la responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, sino que actúa de una manera determinada”. (p.60)

Dimensión seguridad.

Según Abadí (2004) mencionó que: es el “conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Por otro lado, Ruiz (2001) mencionó que es “la creación y el mantenimiento de circunstancias que favorezcan la disminución de riesgos e incertidumbres, promoviendo la realización de la dignidad humana”

También cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien.

El autor manifestó que la seguridad es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, los criterios para determinar los grados de seguridad pecarán de tener algún grado de subjetividad. En general, el término suele utilizarse para hacer referencia al conjunto de medidas y políticas públicas implementadas para guarecer a la población del sufrimiento de delitos, en especial de aquellos que pongan en riesgo la integridad.

Dimensión empatía.

Según Abadi (2004) quiere decir adoptar la situación en cómo se encuentra el usuario.

Según Zeithman y Bitner (2002) mencionaron que empatía es “brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (p.103)

La empatía, presenta para muchos una relación vinculante con un concepto que también proviene del idioma inglés: el “comportamiento pro-social” que implica al tipo de conducta que alguien puede tener a favor de otro ser social sin obtener nada a cambio (Singer y Lamm, 2009)

Preston y de-Waal (2002), definen este tipo de comportamiento como “aquellas acciones que una persona hace para aliviar el sufrimiento de otro”. (p.19)

El autor manifiesto que el encargado del servicio trata al usuario por su nombre, lo escucha atentamente para saber sus requerimientos y le menciona lo que se realizará (en base a todo lo que ha dicho el cliente y lo que sabe de él con anterioridad).

Dimensión aspectos tangibles

Según Abadi (2004) mencionó que “son las instalaciones (físicas, equipos, herramientas) en la cual deben presentarse de lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente”. (p.76)

Según Donabedian (2002) mencionó que “son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comunidad” (p. 105)

Según Zeithman y Bitner (2002) mencionaron que los “elementos tangibles son la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”. (p. 105)

Para finalizar es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el usuario.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Abad y Pincay (2014). “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”, El objetivo general de este trabajo es formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido, la eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad de la organización. La investigación fue de tipo inductivo-analítico, se pudo recopilar información a través de la técnica de encuesta. La muestra tomada para el estudio de clientes internos fue de 80 colaboradores de la organización escogidos de manera aleatoria y para el estudio de clientes externos se consideró a los 10 asesores de seguros más relevantes para la institución. Estos resultados evidenciarán las fortalezas y debilidades de la institución estudiada y las carencias encontradas en calidad de servicio y cultura organizacional.

Quichca (2012). “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”

Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 < 0.05$).

La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena la Gestión Administrativa”, es 16.13% (al 95% I $\leq 9.66\%$; $22.60\% >$) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena, además el 45.97% de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa.

La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena el Desempeño Docente”, es **19.35%** (al 95% I =<12.40%;26.30% >) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena además el 61.29 de los estudiantes califican como regular el Desempeño Docente. Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú (Inercia: 79.1%; chi2= 50.35; p=0.00 < 0.05).

Fernández (2012). “Estudio de la calidad de servicio de las redes móviles en el Perú”

Es necesario proteger los intereses de los usuarios/clientes de los servicios de telecomunicaciones, promoviendo la competencia leal y buscar un equilibrio entre las inversiones que los operadores realizan y el grado de satisfacción de los usuarios/clientes.

Considerar el acceso a la información de indicadores de calidad (QoS) como un elemento clave del sistema de regulación de la QoS, que incentive la competencia y permita a los usuarios/clientes, operadores y entes de regulación cumplir con sus respectivos roles.

Una buena gestión de la calidad del servicio favorece tanto al usuario como al proveedor, pues le garantiza al primero el buen funcionamiento del servicio que está adquiriendo mientras que al segundo le da la posibilidad de quedar bien con sus clientes y superar a la competencia. Un ejemplo de esto es la validación del despliegue de la red, que permite identificar cual va a ser la QoS que van a recibir los usuarios, tanto en cobertura como en la calidad de los servicios que solicitan de la red.

La importancia del estudio de QoS en sistemas de telecomunicaciones queda también en evidencia con el interés que despierta en organizaciones internacionales como UIT-T, ISO, ETSI y otros grupos que se encargan del desarrollo de la industria de las comunicaciones móviles. El trabajo que hacen estas organizaciones debe ser tomado en cuenta tanto por los proveedores de servicios como por los fabricantes de equipos móviles, pues marcan los lineamientos a seguir para que los servicios que se ofrecen se puedan satisfacer de forma adecuada.

La optimización de la red consiste en ajustar los parámetros y características de la red que se han definido en la fase de planificación. Conforme se agregan usuarios al sistema y se amplían los servicios que la red ofrece es posible que se caiga por debajo de los niveles de QoS deseados, por lo que las medidas periódicas le permiten al operador darse cuenta de esto. Asimismo, la optimización de la red también toma en cuenta el estudio de los KPIs, que están siendo monitoreados constantemente e indican si el sistema está operando a un nivel aceptable.

Finalmente, enfatizar que todo método o forma de optimizar y medir la red, será a beneficio del usuario y como consecuencia a la sociedad; ya que el avance y mejora de las telecomunicaciones conlleva al crecimiento económico, tecnológico y social del país.

Pérez (2011). “El marketing de servicios y su incidencia en la calidad del servicio en la Cevichería el Chanquesito – 2010”

La mayoría de las microempresas en el distrito de Huánuco que antes competían comercializando bienes tangibles han cambiado el núcleo de su capacidad para competir brindando a sus clientes servicios de calidad buscando la mejora continua para lograr la excelencia.

El 73% de los encuestados estiman que cuando una microempresa presta el servicio con seguridad y correctamente demuestra un atributo clave de la excelencia en el marketing de servicios que fortalece la confianza de los clientes, porque para el cliente, la prueba del servicio está en un desempeño impecable.

El 76% de los encuestados estiman que solo aquellas microempresas que sean capaces de proveer valor superior del servicio en beneficio de sus clientes objetivos serán recompensadas con el éxito lo que les permitirá lograr sus resultados económicos, sociales y financieros.

El 90% de los encuestados estiman que existe una mayor participación de los clientes en las decisiones estratégicas de los negocios, con productos que responden mucho más a las necesidades cambiantes de estos elaborando soluciones a la medida de solicitudes especiales de los clientes y para resolver la queja de estos.

El 80% de los encuestados estiman que, frente a diferentes tipos de clientes y competidores superiores, cada microempresa debe optar una estrategia de segmentación de mercado, identificando aquellas partes o porciones del mercado a las que puede servir mejor.

El 71% de los encuestados estiman que las microempresas deben realizar investigaciones para identificar que atributo de un servicio determinado son importantes para segmentos específicos del mercado y que tan bien perciben los clientes potenciales el desempeño de las organizaciones competidores que se distinguen de la competencia.

El 89% de los encuestados califican de excelente la buena calidad del servicio de una microempresa, por tener el marketing de servicios como un sistema total de actividades de negocios diseñada para planear, fijar precios, promociones, distribuir productos y que realizan encuestas para conocer el nivel de satisfacción de necesidades de sus clientes logrando metas institucionales.

Osorio (2014) “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la Ciudad de Quetzaltenango”. El objetivo principal de la investigación, es determinar cómo manejan el Proceso Administrativo; y los efectos que presentan en los establecimientos educativos privados en Quetzaltenango. Para la realización del estudio y análisis de la no aplicación adecuada de los pasos del Proceso Administrativo en los establecimientos educativos de esta ciudad, se incluyeron las variables: Proceso Administrativo y establecimientos educativos privados, del cual se tomó como énfasis los pasos del Proceso Administrativo que son: Planeación, Organización, Dirección y Control. A través del planteamiento del problema se enfocó la importancia que tiene la aplicación adecuada de los pasos del Proceso Administrativo, se estableció que también es una herramienta que es necesaria para el buen funcionamiento de las áreas de la empresa y con ella lograr el objetivo que se determina. Dentro del instrumento que se utilizó para la investigación, es un cuestionario para encontrar las deficiencias o debilidades de todo el proceso. Esto se aplicó a los directores, maestros, secretarias, se abarco el 75% siendo de 68 colegios del 100% que es de 90 establecimientos. El otro 25% no desearon aportar información. Se tabularon lo datos en gráficas de sectores para luego interpretar los resultados. En base a ello se detectó que el proceso no es aplicado por completo, es decir que hay planeación, pero la organización, dirección y control es aplicado de manera incompleta, por lo cual afecta y hace que los objetivos no se lleguen a cumplir.

PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora que sugiere el presente estudio se encuentra basada en los siguientes puntos:

- Diagnostico Situacional de los servicios que presta la empresa de transporte turismo barranca.
- Establecer estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios de la empresa de transporte turismo barranca.

La presente propuesta necesita un proceso de mejoramiento continuo para lo cual requiere la definición y determinación de una metodología de trabajo que permita establecer un plan de trabajo con acciones, programas y proyectos de mejora a fin de cerrar las brechas, mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores para contribuir al crecimiento de la organización. Para poder llevar a cabo las actividades, como primer paso es necesario el compromiso de todos los que conforman la empresa, la predisposición de ellos es indispensable para el proceso de mejora.

Los directivos deben proveer al personal de todo lo necesario como para la realización de sus funciones: Útiles de escritorio, equipos de cómputo con programas actualizados, ambientes cómodos, entre otros, y de esta manera puedan cumplir correctamente los procedimientos administrativos, funciones y actividades, brindando un adecuado servicio de calidad a los usuarios.

ACTIVIDADES:

- Realizar una adecuada planeación sobre las estrategias que se debe implementar a fin de unificar criterios que permitan brindar una información correcta acerca de los procesos administrativos, y determinar el perfil idóneo del personal para brindar el servicio adecuado a los usuarios.
- Reestructuración Organizacional, la empresa debe contar con una estructura bien diseñada y que le permita una clara funcionalidad, debiendo empezar por el organigrama, el reglamento organizacional de funciones y el manual organizacional de funciones, los cuales deben ser claros y precisos, para que los colaboradores puedan desempeñarse de acuerdo a los objetivos propuestos, dando como resultado la aplicación de un buen servicio.
- Capacitación del personal, preparar a los empleados, la capacitación juega un papel importante, pues esta debe darse antes y durante el desempeño de las actividades diarias, la capacitación debe ser periódica y debe ser percibida como una inversión y no como un gasto. En base a las capacitaciones se debe realizar

evaluaciones constantes con el principal objetivo de evaluar si los planes de acción se están desarrollando como se planeó, de no ser así replantearlos y poder corregirlos y de esa poder cumplir.

- Creando valores, para la empresa debe ser primordial la aplicación de valores tales como la honradez, transparencia, puntualidad, por mencionar algunos, los socios o directivos deben promulgar a su personal, valores como la humanización, que es actuar de forma amable con calor humano, teniendo en cuenta la situación del otro como eje para actuar en pro de su necesidad. El respeto es otro de los valores que deben ser impartidos por el personal, es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, y de cualquier relación interpersonal, el respeto es garantía absoluta de transparencia.
- Enfoque al cliente, siendo estos quienes califican o juzgan la calidad de servicios que se prestan, la empresa debe priorizar el control, la mejora de los procesos administrativos que influyen de manera directa en la satisfacción.
- Mejoramiento continuo, le permitirá renovar los procesos administrativos que se realizan, que hace que estén en constante actualización, permite además que las empresas sean más eficientes y competitivas, competencias que le permiten ofrecer una mejor calidad en el servicio.
- Atención personalizada, el personal debe ser instruido en el tema “Mejoramiento continuo de atención” para que el personal otorgue atención personalizada de acuerdo al grupo etario, a través de talleres de capacitación.
- Calidad de atención, los servicios que se prestan deben incorporar progresivamente el enfoque de calidad que se centra en la búsqueda de la satisfacción del usuario, brindando una atención eficiente y optima, evitando o disminuyendo el tiempo de espera en las consultas, compra de pasajes e ingreso a los buses. Mejor eficiencia, la atención debe ser brindada por el personal debidamente capacitado en atención al cliente.

POBLACIÓN Y MUESTRA.

Población:

Una población puede ser entendida como el conjunto de individuos o elementos sobre los cuales serán realizadas observaciones. Este grupo es finito o infinito y puede estar constituido por personas, editoriales, programas de televisión, animales, especies vegetales, entre otros (Punta, 2017).

Muestra:

La muestra, por su parte, es un subconjunto derivado de la población sobre la cual se pretende llevar a cabo la investigación (David, 2017). En el presente estudio la muestra está conformada por 220 personas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizó la encuesta, es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que, mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada. Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Instrumentos de recolección de datos

Para ello empleamos 2 cuestionarios estructurados, 18 preguntas cerradas para los procesos administrativos y 20 preguntas para la variable calidad de servicio, los instrumentos utilizaron una escala de Likert

RESULTADOS

Determinar la cultura Organizacional de la empresa de Transportes TURISMO BARRANCA

Tabla 1. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable procedimientos administrativos

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Eficiente	70	31.82
Regular	108	49.09
Deficiente	42	19.09
TOTAL	220	100.00

En la tabla 1 podemos apreciar que el 31.82% de los encuestados manifestaron que los procedimientos administrativos se encuentran en un nivel eficiente, el 49.09% en un nivel regular y un 19.09% en un nivel deficiente.

Identificar el nivel de la dimensión planificación

Tabla 2. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión planificación

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Eficiente	76	34.55
Regular	110	50.00
<u>Deficiente</u>	<u>34</u>	<u>15.45</u>
<u>TOTAL</u>	<u>220</u>	<u>100.0</u>

En la tabla 2 podemos apreciar que en la dimensión planificación el 34.55% de los encuestados manifiestan que la planificación se encuentra en un nivel deficiente, el 50% en un nivel regular y un 15.45% en un nivel deficiente.

Identificar el nivel de la dimensión organización

Tabla 3. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión organización

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Eficiente	68	30.91
Regular	122	55.45
<u>Deficiente</u>	<u>30</u>	<u>13.64</u>
<u>TOTAL</u>	<u>220</u>	<u>100</u>

En la tabla 3, podemos apreciar que en la dimensión organización el 30.91% de los encuestados manifiestan que la organización se encuentra en un nivel eficiente, el 55.54% en un nivel regular y un 13.64% en un nivel deficiente.

Determinar el nivel de la dimensión dirección

Tabla 4. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión dirección

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Eficiente	76	34.55
Regular	86	39.09
<u>Deficiente</u>	<u>58</u>	<u>26.36</u>
<u>TOTAL</u>	<u>220</u>	<u>100</u>

En la tabla 4, podemos apreciar en la dimensión dirección que el 34.55% de los encuestados manifiestan que la dirección se encuentra en un nivel eficiente, el 39.09% en un nivel regular y un 26.36% en un nivel deficiente.

Identificar el nivel de la dimensión control

Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión control

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Eficiente	60	27.27
Regular	114	51.82
<u>Deficiente</u>	<u>46</u>	<u>20.91</u>
<u>TOTAL</u>	<u>220</u>	<u>100</u>

En la tabla 5, podemos apreciar en la dimensión control que el 27.27% de los encuestados manifiestan que el control se encuentra en un nivel eficiente, el 51.82% en un nivel regular y un 20.91% en un nivel deficiente.

Identificar el nivel de la dimensión calidad de servicio

Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión calidad de servicio

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
--------------	-------------------	----------

Eficiente	70	31.82
Regular	90	40.91
<u>Deficiente</u>	<u>60</u>	<u>27.27</u>
<u>TOTAL</u>	<u>220</u>	<u>100</u>

En la tabla 6, podemos apreciar en la dimensión calidad de servicio que el 31.82% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno, el 40.91% en un nivel regular y un 27.27% en un nivel malo.

Identificar el nivel de la dimensión fiabilidad

Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión fiabilidad

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Eficiente	74	33.64
Regular	98	44.54
<u>Deficiente</u>	<u>48</u>	<u>21.82</u>
<u>TOTAL</u>	<u>110</u>	<u>100</u>

En la tabla 7, podemos apreciar en la dimensión fiabilidad el 33.64% de los encuestados manifiestan que la fiabilidad se encuentra en un nivel bueno, el 44.54% en un nivel regular y un 21.82% en un nivel malo.

Identificar el nivel de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 8. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Eficiente	68	30.91
Regular	106	48.18
<u>Deficiente</u>	<u>46</u>	<u>20.91</u>

TOTAL 220 100

En la tabla 8, podemos apreciar en la dimensión capacidad de respuesta que el 30.91% de los encuestados manifiestan que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bueno, el 48.18% en un nivel regular y un 20.91% en un nivel malo.

Identificar el nivel de la dimensión control

Tabla 9. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión seguridad

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Eficiente	29	26.36
Regular	50	45.46
<u>Deficiente</u>	<u>31</u>	<u>28.18</u>
<u>TOTAL</u>	<u>210</u>	<u>100</u>

En la tabla 9, podemos apreciar en la dimensión seguridad que el 26.36% de los encuestados manifiestan que la seguridad se encuentra en un nivel eficiente, el 45.46% en un nivel regular y un 28.18% en un nivel deficiente.

Identificar el nivel de la dimensión control

Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía.

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Eficiente	64	29.09
Regular	110	50.00
<u>Deficiente</u>	<u>46</u>	<u>20.91</u>
<u>TOTAL</u>	<u>220</u>	<u>100</u>

En la tabla 10, podemos apreciar en la dimensión empatía que el 29.09% de los encuestados manifiestan que la empatía se encuentra en un nivel eficiente, el 50.00% en un nivel regular y un 20.91% en un nivel deficiente.

Identificar el nivel de la dimensión elementos intangibles

Tabla 11. Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión elementos intangibles

Nivel	Frecuencia	%
Eficiente	72	32.73
Regular	104	47.27
Deficiente	44	20.00
TOTAL	220	100

En la tabla 11, podemos apreciar en la dimensión elementos intangibles que el 32.73% de los encuestados manifiestan que los elementos intangibles se encuentran en un nivel eficiente, el 47.27% en un nivel regular y un 20.00% en un nivel deficiente.

Identificar si existe una relación significativa entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio

Tabla 12. Prueba de correlación según Spearman entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio

		Procedimientos Administrativos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procedimientos administrativos	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,537 ^{**}
	Calidad de Servicio	N	110
		Coficiente de correlación	,537 ^{**}
		Sig. (bilateral)	,001
		N	110

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

Como se muestra en la tabla 12 la variable procedimientos administrativos está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Identificar si existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio

Tabla 13. Prueba de correlación según Spearman entre la planificación y la calidad de servicio

			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)		,001
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	N	110	110
		Coefficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001
		N	110	110

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

Como se muestra en la tabla 13 la planificación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.513 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Identificar si existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio.

Tabla 14. Prueba de correlación según Spearman entre la organización y la calidad de servicio.

			Organización	Calidad de servicio
Rho de	Organización	Coefficiente	1,000	,487**

Spearman	de correlación		
	Sig. (bilateral)		,001
	N	110	110
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,487 ^{**}	1,000
	Sig. (bilateral)		,001
	N	110	110

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

Como se muestra en la tabla 14 la organización está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.487 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Identificar si existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio

Tabla 15. Prueba de correlación según Spearman entre la dirección y la calidad de servicio

		Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,418 ^{**}
	N	110	110
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,418 ^{**}	1,000
	Sig. (bilateral)		,001
	N	110	110

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

Como se muestra en la tabla 21 la dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.418 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Identificar si existe una relación entre el control y la calidad de servicio

Tabla 16. Prueba de correlación según Spearman entre el control y la calidad de servicio

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)		,001
	Calidad de Servicio	N	110	110
		Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	110	110

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

Como se muestra en la tabla 16 el control está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.519 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

CONCLUSIONES

Se determinó que si existe influencia entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicios. Según la tabla 1 se observa que el 31,82% de los encuestados manifiestan que los procesos administrativos se encuentran en un nivel eficiente, el 49,09% en un nivel regular y un 19,09% en un nivel deficiente. Asimismo, en la tabla 6 se observa que el 31,82% de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel eficiente, el 40,91% en un nivel regular y un 27,27% en un nivel deficiente. En la investigación realizada por Osorio (2014) acerca del proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la Ciudad de Quetzaltenango. Concluyó que existía un incorrecto proceso administrativo; en la cual hay un mal manejo en la organización y ejecución de lo planeado por la institución, afectando los objetivos propuestos. Existiendo una contrariedad con los resultados del presente estudio.

Por otro lado, en el estudio realizado por Tisnado (2013) acerca del mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su Jurisdicción en el año 2013, donde se observa que existen varias deficiencias en relación a los procesos de gestión, en la cual por el lado del enfoque de gestión de calidad permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, también se ha encontrado que existe relación entre las variables de estudio. Existiendo una similitud con el presente estudio.

Los procedimientos administrativos se tienen que fortalecer sobre todo en las áreas donde se brinda atención directa al usuario, está demostrado que cuando el usuario recibe un bueno servicio, se fideliza.

La empresa de Transportes Turismo Barranca, también ha reconocido desde hace varios años que la satisfacción del usuario se percibe con una buena atención de calidad, marca una diferencia, con relación a otras empresas de transporte; En general los usuarios perciben que la calidad de servicio de la empresa de transporte Turismo Barranca, debe mejorar si se le brinda capacitación constante al usuario interno sobre lineamientos institucionales y procesos administrativos como así lo manifiestan las estadísticas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abad, M y Pincay, D. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil. (Tesis de Pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>

Abadí, M. (2004). Administración General. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.

Álvarez (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 5

Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm

Bon (2008). Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3. Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. p.p. 21

Carreras, L. (2006). Como educar en valores. Ministerio de Educación y Ciencia: ediciones Morata Madrid, España.

Castillo, J. (2011). “El marketing de servicios y su incidencia en la calidad del servicio en la Cevichería el Chanquesito – 2010” (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Custodio, C. (2014). Introducción a la Planeación. Recuperado de: http://www.academia.edu/6181223/01_Introducci%C3%B3n_a_la_Planeaci%C3%B3n

Donabedian, I. (2002) *Clinical Performance and Quality Health Care*. Oxford University Press.

Fernández, P. (2012). “Estudio de la calidad de servicio de las redes móviles en el Perú” (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1712>

García, T. (2012) Diccionario Enciclopedia Larousse. México: Ediciones Larousse, S.A, de c.v., México, D.F.

Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad, Tercera edición, México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. Quinta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.

Münch, L. y Garcia, J. (2005). Fundamentos de Administración. Trillas: México.

Osorio, I. (2014) “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango” (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>

Paz, R. (2007). *Atención al cliente. Guía práctica de Técnicas y Estrategias*. Ideaspropias Editorial, Vigo.

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

Ponce (2011) Definición de Organización. En S. H. Rodríguez, Fundamentos de gestión empresarial (pág. 192). México: Mexicana.

Ponce, R. (2012). Definición de control. En A. P. Martínez, *Gestión Empresarial* (pág. 240). México:

Interamericana Editores, S.A De C.V.

Preston, D.; de Waal, M. (2002) *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. *Behavioral and Brain Sciences*.

Vol 25: 1–20

Punta, U. d. (2017). Módulo Matemática III. Obtenido de Población y Muestras: Recuperado de:

<http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar>.

Quichca, G. (2012). “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-1 del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de

San Marcos. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1694/Quichca_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, A. (1981). *Administración de empresas Teoría y práctica, primera parte, reimpresión*, Edit. Limusa,

México

Rodríguez, H. (2011). Etapas de planeación. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (pág.

178). Ciudad de México: mexicana.

Ruiz, J. (2001) *Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa*. Caracas: Editorial Panapo.

Savater, F. (1998). *Alegría y responsabilidad*. Lima, Perú, fondo editorial UPC.

Singer, T.; Lamm, C. (2009) The Social Neuroscience of Empathy. *Annals of the New York Accademy of Sciences*. 1156: 81-96

Sueiro, G. (2012). ¿Qué es la confiabilidad? Obtenido de <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y- confiabilidad.pdf>

Terry, G. (2011) Concepto de planeación. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (pág. 171). Ciudad de México: mexicana.

Tisnado, J. (2013) Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su Jurisdicción en el año 2013. Trujillo. (Tesis de pregrado). Universidad Privado Antenor Orrego. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/208>

Urwick, L. (1943). *Los elementos de la administración del negocio*. London: Pitman

Zeithaml, V. Parasuraman, A. Berry, L. (2002). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*.

Zeithman, A. Y Bitner J. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.

1. ANEXOS

CUESTIONARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar el nivel percibido de los procedimientos administrativos brindado a los usuarios. Usted deberá responder con una x la alternativa que usted considere, recordando que las respuestas son anónimas.

	ITEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
PLANIFICACION						
1	Tiene usted conocimiento del plan operativo institucional de la Empresa de Transportes Turismo Barranca					
2	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la empresa de transportes Turismo Barranca					
3	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la empresa de Transportes Turismo Barranca					
4	La empresa de transportes Turismo Barranca cuenta con manuales de procedimientos actualizados.					
5	La empresa de transporte Turismo Barranca cuenta con un personal especializado para el desempeño de las funciones					
ORGANIZACIÓN						
6	Conoce Usted el organigrama de la empresa de transportes Turismo Barranca					
7	Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas					
8	Considera usted que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es bueno					
9	Considera usted que está bien definido las áreas de					

	trabajo de la empresa de Transportes Turismo Barranca					
10	Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras.					
DIRECCION						
11	Considera usted que existe una adecuada comunicación en la empresa de Transportes Turismo Barranca					
12	Se siente motivado de ser un colaborador en la empresa de transportes Turismo Barranca.					
13	Considera usted que deben mejorar las políticas motivacionales de la empresa de transporte Turismo Barranca					
14	Participa usted en las tomas de decisiones realizadas por los directivos/socios de la empresa de transportes Turismo Barranca					
DIMENSION CONTROL						
15	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral					
16	Es supervisado frecuentemente su desempeño					
17	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas					
18	La gerencia de la empresa de transportes turismo barranca utiliza instrumentos de evaluación periódica para verificar el cumplimiento de objetivos.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar el nivel de calidad de servicio brindado a los usuarios de la empresa de transportes Turismo Barranca. Usted deberá responder con una X la alternativa que usted considere, las respuestas son anónimas.

ITEMS		1	2	3	4	5
VARIABLE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
FIABILIDAD						
1	Considera usted que lo atendieron sin diferencia alguna en relación a otras personas en la empresa de Transportes Turismo Barranca					
2	Considera usted que lo atendieron respetando el orden					

	de llegada durante la realización de su trámite en la empresa de transportes Turismo Barranca					
3	Considera usted que lo atendieron según el horario publicado en la empresa de Transportes Turismo Barranca					
4	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo en la empresa de transportes Turismo Barranca contó con los mecanismos para atenderlo.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	Considera usted que el área de atención al usuario en la empresa de transportes Turismo Barranca es rápida.					
6	Considera usted que el personal de atención al usuario usa un lenguaje entendible.					
7	Considera usted que el tiempo que espero para ser atendido en la empresa de transportes Turismo Barranca fue corto.					
8	Considera usted cuando presento algún problema o dificultad en la empresa de transportes Turismo Barranca se resolvió inmediatamente.					
SEGURIDAD						
9	Considera usted durante la atención de su trámite en la empresa de transportes Turismo Barranca se respetó su privacidad.					
10	Considera usted que se completó el servicio completamente en la empresa de transportes Turismo Barranca.					
11	Considera usted que le brindaron el tiempo suficiente para atender sus necesidades de servicio en la empresa de transporte Turismo Barranca					
12	Considera usted que el personal que lo atendió en la empresa de transportes Turismo Barranca le inspiró confianza.					
EMPATIA						
13	Considera usted que el personal que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
14	Considera usted que la información que le brindaron en la empresa de transportes Turismo Barranca es entendible.					
15	Considera usted que las relaciones con los trabajadores y el usuario son buenas.					
16	Considera usted que el trabajador respeta la cultura, raza, sexo del usuario.					
ASPECTOS TANGIBLES						
17	Considera usted que los carteles, letreros y flechas fueron adecuados para orientar al usuario.					

18	Considera usted que los ambientes de la empresa de transportes Turismo Barranca (oficina, bus) se encontraron limpios y cómodos.					
19	Considera usted que en la empresa de transportes Turismo Barranca cuenta con anuncios publicitarios para los usuarios tales como volantes, afiches que brinden información acerca de los servicios que presta.					
20	Considera usted que en la empresa de transportes Turismo Barranca (oficinas y bus) cuenta con los materiales y equipos disponibles su atención.					