



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

“LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL CONTROL DE PROCESOS EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTES MOVIL EXPRESS LOGISTICA
INTEGRAL S.A.C DEL DISTRITO DE CHORRILLOS- 2016.”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

GUILLERMO OSCAR CHAVARRIA LIMACHI

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUÍZ

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

En primer lugar, dedicarle esta tesis a mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces pensé que no lo lograría además de aquellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por conocer mis debilidades y ayudarme a superarlos, por conocer mis fortalezas y ayudarme a potenciarlos.

A mi madre, por su dedicación constante, quién gracias a su amor y perseverancia ha sabido formar a una persona fuerte y eficiente para encontrar el camino de la competitividad y excelencia.

A mi padre, quien con su sabiduría ha contribuido con sus conocimientos técnicos convirtiéndome en una persona con una perspectiva amplia y fortalecida.

A mis profesores por su amplia sabiduría.

A mis amigos de la universidad, que formaron parte de muchos aprendizajes, compuesta por una amistad sincera y animosa.

Muchas gracias.

RESUMEN

En este estudio se determina la situación problemática. Debido a problemas en la comunicación y ordenes de trabajo que tienen las empresas de transporte u operadores logísticos se ve la necesidad de investigar la importancia de la calidad de servicios en relación con el control de procesos además de sus indicadores que muestran importancia en este caso los cuales son calidad y servicio además comunicación, coordinación y control los cuales influyen como factor de mejora para el sector de transportes distrito de Chorrillos, a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicios y el control de procesos de la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016?

En la justificación, se vio pertinente realizar dicha investigación. Ya que se buscó conocer que el control de procesos como factor importante para poder así. Establecer mejoras continuas para la calidad de servicio para los colaboradores de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos. El objetivo de la investigación es: Determinar la relación de la calidad de servicios y el control de procesos de la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016.

En el contexto de la investigación, el diseño de ésta fue correlacional, este tipo de diseño fue más allá de la descripción de conceptos y también buscó hallar la relación entre las dos variables. La población estuvo conformada por 70 trabajadores, Observamos en este el presente cuadro, al aplicar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, que el estadístico tiene un valor sig igual a 0.023 que es menor a 0.05. Por lo tanto, según la teoría estadística a nuestra contrastación se hará con una prueba no paramétrica utilizando el estadístico Rho de Spearman.

Palabras clave: calidad de servicios, control de procesos.

ABSTRACT

In this study the problematic situation is determined. Due to communication problems and work orders that transport companies or logistics operators have, it is necessary to investigate the importance of the quality of services in relation to process control in addition to their indicators that show importance in this case which are quality and service in addition communication, coordination and control which influence as a factor of improvement for the transport sector district of Chorrillos, from this the following problem was formulated: How is the Quality of Services and Control related? of Processes of the Mobile Transport Company Express Logística Integral SAC of the Chorrillos-2016 district?

In the justification, it was considered pertinent to carry out said investigation. Since it was sought to know that the control of processes as an important factor to be able to do so. Establish continuous improvements for the quality of service for the employees of the company Mobile Express integral logistics S.A.C which belongs to the district of Chorrillos. The objective of the research is to: Determine the relationship between the Quality of Services and the Process Control of the Transport Company Mobile Express Logística Integral S.A.C Del Distrito De Chorrillos- 2016.

In the context of the research, the design of this was correlational, this type of design went beyond the description of concepts and also sought to find the relationship between the two variables. The population consisted of 70 workers. We observe in this table, when applying the Kolmogorov-Smirnov normality test, that the statistic has a sig value equal to 0.023 that is less than 0.05. Therefore, according to the statistical theory, our test will be done with a nonparametric test using the Spearman's Rho statistic.

Keywords: quality of services, process control.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación	5
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos	6
1.4	Limitaciones de la investigación	7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios	9
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	19
2.2.1	Bases teóricas de la calidad de servicios	19
2.2.2	Bases teóricas del control de procesos	24
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	28

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación	31
3.2	Población y muestra	32
3.3	Hipótesis	33
3.4	Variables –operacionalización	34
3.5	Métodos y técnicas de investigación	37
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	38
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	40

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento	43
4.1.1	Análisis de fiabilidad	43
4.2	Resultados descriptivos de las variables	45
4.3	Resultado descriptivo de las dimensiones	47
4.4	Prueba de la normalidad	52
4.5	Resultados descriptivos de las variables relacionadas	53

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	58
5.2	Conclusiones	60
5.3	Recomendaciones	61

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	36
Tabla 2	Operacionalización del control de procesos	36
Tabla 3	Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicios	43
Tabla 4	Análisis estadístico de fiabilidad de la calidad de servicios	43
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicios	44
Tabla 6	Análisis estadístico de fiabilidad de la calidad de servicios	44
Tabla 7	Análisis descriptivo de la variable calidad de servicios	45
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable control de procesos	46
Tabla 9	Análisis descriptivo de la dimensión calidad	47
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión servicio	48
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión coordinación	49
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación	50
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión procesos	51
Tabla 14	Prueba de normalidad entre las variables calidad de servicios y control de procesos.	52
Tabla 15	Descripción de las correlaciones entre las variables calidad de servicios y control de procesos	53
Tabla 16	Descripción de las correlaciones entre las variables calidad de servicios y coordinación	54
Tabla 17	Descripción de las correlaciones entre las variables calidad de servicios y comunicación	55
Tabla 18	Descripción de las correlaciones entre las variables calidad de servicios y control	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación	32
Figura 2	Descripción porcentual de la variable calidad de servicios	45
Figura 3	Descripción porcentual de la variable control de procesos	46
Figura 4	Descripción porcentual de la dimensión calidad	47
Figura 5	Descripción porcentual de la dimensión servicio	48
Figura 6	Descripción porcentual de la dimensión coordinación	49
Figura 7	Descripción porcentual de dimensión comunicación	50
Figura 8	Descripción porcentual de la dimensión procesos	51
Figura 9	Dispersión de la correlación entre las variables calidad de servicios y control de procesos	53
Figura10	Dispersión de la correlación entre las variables calidad de servicios y coordinación	54
Figura11	Dispersión de la correlación entre las variables calidad de servicios y comunicación	55
Figura12	Dispersión de la correlación entre las variables calidad de servicios y procesos	56

INTRODUCCIÓN

En la presente tesis titulada “La calidad de servicio y el control de procesos de la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016”. Encontramos como situación problemática del estudio que ha existido problemas de comunicación entre distintas áreas lo que hace que tengan un trato limitado entre colaboradores además que la coordinación lo que origina problemas en el desempeño y esto hace de los clientes pierdan interés o tengan temor de contratar los servicios ofrecidos.

El objetivo principal de la investigación es: Determinar si existe una relación entre la calidad de servicio y control de procesos de la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos 2016.

Así mismo, la hipótesis alterna es: Existe relación entre la calidad de servicio y control de procesos de la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos 2016. El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación:

El capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: Realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico donde se aborda: Antecedentes de estudio, bases teóricas y científicas de ambas variables y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, se aborda el método de estudio que involucra: El tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis de la investigación, la operacionalización de variables, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, y análisis estadísticos de datos de la investigación.

El capítulo IV, se demuestran los resultados que involucran el procesamiento y análisis de datos, así como también el contraste de las hipótesis

El capítulo V, se encuentran las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han sido el principal soporte para el desarrollo de la presente investigación, así como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

En los últimos años han aparecido empresas dedicadas a la rama de transporte y algunas son llamadas operadores logísticos. Su importancia radica en cumplir las necesidades de movilizar mercaderías de otras empresas poniendo énfasis en la calidad de servicio ya que esta variable es de vital importancia para la mejora constante de este tipo de empresas, pero surgen problemas en el control de procesos los que están ligados a la comunicación, procesos y coordinación al momento de trasladar mercadería.

Las empresas de este sector se encargan de mantener las cargas en óptimas condiciones siendo transportadas con la mayor delicadeza posible hacia donde sean requeridas, pero tomando en cuenta los imprevistos que puedan surgir y los problemas al momento de coordinar la orden. En el transcurso del tiempo han ido cambiando para poder ajustarse a las nuevas demandas del mundo moderno y se puede decir que la comunicación de ambas partes es clave para una mejora continua ya que su fuente de ingresos radica en la forma en que dan a conocer sus servicios a los clientes y así estar conectados con los mercados más desarrollados.

Estas empresas se mueven en rubros bastante amplios (industrial, mercadería, minería, etc.) además que enfrentan distintos retos diario. Por lo que actualmente se encuentran en crecimiento continuo y surge la pregunta de qué tanto se puede invertir en este sector.

Según un artículo de Operadores Logísticos (2015). Indica que el volumen de negocio agregado por los operadores logísticos mostro un crecimiento del 3,5% en 2014, en el sector europeo , incluyendo los ingresos derivados del almacenaje de mercancías y las operaciones asociadas tales como el control de procesos realizadas sobre las mercancías almacenadas forman parte fundamental de este crecimiento esto gracias la buena comunicación (manipulación, transporte y distribución) y excluyendo la facturación por servicios no asociados a operaciones de almacenaje, lo que demuestra lo eficiente que es tener un control de procesos preciso.

Según Barbero (2015) dio a por conocer que el Enabling Trade Index, indicador desarrollado recientemente por el World Economic Forum, orientado a medir factores propios como la logística, la coordinación, calidad de servicio del comercio exterior e interior de países lo que indico fue que américa Latina está por debajo de Estados Unidos y Canadá, en el crecimiento del rubro de transporte.

En América Latina este tipo de empresas tiene poco apoyo para su crecimiento y los países que los integran tienen serias limitaciones o barreras como son la delincuencia, carreteras en mal estado, la comunicación, desconfianza en la calidad del servicio y problemas en la coordinación. Además, están por debajo de países como EE. UU, Canadá, Europa, etc. debido al apoyo de sus gobiernos y sus facilidades económicas.

En muchas partes se busca aprovechar sus patrimonios de una manera lucrativa, con la finalidad de convertirse en centros logísticos a nivel regional; se encuentran en países como Panamá, Uruguay hasta Perú.

Según un informe del Ministerio de comercio exterior y turismo (2016) afirma la importancia del transporte en el Perú ya que su importancia es clara y aceptada muy ampliamente tanto dentro del Gobierno como en el sector privado. En particular la ineficiencias logísticas por parte del mal control y comunicación se han constituido en obstáculos muy importantes para mejorar la competitividad en el Perú en mercados internacionales, para su inserción en las cadenas globales de suministros y para las aspiraciones del Perú en convertirse un miembro de la OCDE y así beneficiarse lo más posible de los acuerdos de libre comercio recientemente firmados con el fin de promover el comercio internacional.

Gracias a la aparición de estas empresas ha incrementado el número de PYMES junto a la necesidad de manipular mercadería y transportarla a distintas partes del país se ha resaltado su importancia para que las empresas que deseen expandirse y las tomen en cuenta.

Aunque con la aceptación de limitaciones y las barreras para hacer posible la manipulación correcta y delicada de estas (ruta, delincuencia, carreteras en mal estado, geografía, etc) pero con todas estas limitaciones este rubro sigue en constante crecimiento.

En algunos casos en estas empresas no se han implementado los procesos adecuados ya que no hay comunicación frecuente entre áreas esto puede generar desconfianza en los clientes que buscan seguridad para sus mercaderías; por lo general se ve en pequeñas empresas de este rubro que recién inician.

Es de vital importancia analizar estos conceptos ya que ambos mejoraran el potencial de distintas empresas en el sector de transportes y a su vez afectará al distrito de Chorrillos de manera positiva porque lo se tiene la meta de llegar a mercados como Networklines o FEDEX que son internacionales.

De seguir esta realidad Móvil Express Logística Integral, incurrirá en calidad de servicios conllevándola a disminuir su control de procesos disminuyendo su comunicación, control además de la coordinación y por lo tanto su presencia en el mercado.

Por lo cual la presente investigación pretende determinar el grado de relación entre la calidad de servicios y el control de procesos, para confinar a la empresa en estudio a mejorar su gestión en este aspecto.

Formulación del problema:

Problema general:

¿De qué manera se relaciona la calidad de los servicios y el control de procesos de la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016?

Problemas específicos:

¿De qué manera se relaciona la calidad de servicios y la coordinación en la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016?

¿De qué manera se relaciona la calidad de servicios y comunicación entre la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016?

¿De qué manera se relaciona la calidad de servicios y procesos en la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

En el aspecto teórico, la presente investigación tiene como objetivo principal, determinar una relación entre las variables calidad de servicios y control de procesos, ya que estas variables contribuyen al mejoramiento del personal y el buen trato al cliente que son los que le dan valor al servicios según Abadi (2004) da un punto de vista que demuestra que la calidad expresa un valor fundamental en todas la empresas y se obtiene un pago por ello para las empresas de transporte conocer y obtener ganancias además de medir las funciones y características que le da un valor agregado . También hay que tomar en cuenta a Daft (2015) demuestra que mantener una comunicación fluida con los empleados mejora la confianza y maximiza el control y la coordinación por lo que es deducible admitir que es la clave para que la empresa cumpla con sus objetivos al manipular y transportar mercadería o insumos de otras personas o empresas se debe tener un pleno control sobre los procesos así como el estar comunicado entre todas las áreas constantemente.

En el aspecto práctico la presente investigación busca contribuir a las empresas del sector transporte, puesto que al recaudar información es de vital importancia ya que permitirá descubrir herramientas que mejorarán los procesos de la empresa logística integral Móvil Express, y así evitar imprevistos. Al comprender e identificar las deficiencias se mejorará enormemente la confianza entre sus trabajadores y los futuros clientes por lo que esto se vería reflejado en una mejora continua en la coordinación y el control, además de reducir costo de cualquier merma que pueda ocurrir y así beneficiarse de las ganancias y el ahorro sin dejar de lado los aspectos positivos de la empresa logística integral Móvil Express.

En el aspecto metodológico, se propone que el instrumento de investigación que permite recoger datos sobre la variable calidad de servicios y control de procesos, de las cuáles la operacionalización se han dividido en las siguientes dimensiones : calidad , servicios , control , comunicación y coordinación elaboración de 18 ítems para la variable calidad de servicios y 24 de control de procesos, donde al contar con los resultados esperados, fueron validados por criterios expertos, este mismo proceso aplicado en ambas variables además junto a esto de obtuvo una confiabilidad del instrumento que ayuda a su validación , en la variable calidad de servicio su alfa de crobach fue de 0.883 y de control de procesos fue de 0.938 .

1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de servicios y el control de procesos de la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre calidad de servicio y la coordinación en la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016.

Determinar la relación entre calidad de servicio y la comunicación entre la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016.

Determinar la relación entre calidad de servicio y los procesos en la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos- 2016.

1.4 Limitaciones de la Investigación.

Limitación teórica

Ausencia moderada de antecedentes internacionales de los últimos años, relacionadas con la temática presentada que tengan el mismo tipo, nivel, enfoque y diseño de estudio; por otro lado, no se encontraron muchas bases teóricas y diversas en la actualidad sobre la variable calidad de servicio y el control de procesos.

Limitación temporal

La investigación demanda de un tiempo importante que permita cumplir los requisitos mínimos de una investigación de licenciatura pero el investigador no disponía de tiempo amplio y flexible por motivos laborales y económico por lo que ocurría imprevisto y tardanzas para hacer una investigación siguiendo la rigidez que demanda la misma.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Chontasi (2014) en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión del transporte” para así obtener el grado de magister en gestión de turismo realizada en la Universidad de Especialidades Turísticas de Quito – Ecuador, tiene como objetivo formular un modelo de gestión para el transporte turístico, Con un tipo de investigación descriptiva utilizando con muestra de 40 personas que se les aplicaron encuestas y se les observa para analizar sus resultados. Se llegó a la conclusión:

El modelo de gestión de calidad para el transporte en la ciudad de Quito fue el objetivo general planteado para esta investigación, apoyado por sus objetivos específicos por lo que la agencia nacional de tránsito conjuntamente con el Ministerio de Turismo debe establecer lineamientos básicos y técnicos para la homologación a vehículos que tienen como fin la prestación del servicio de transporte turístico; así como también socializar el listado de vehículos homologados para sus diferentes fines. Los integrantes, miembros y trabajadores de las compañías de transporte deben tomar a la capacitación como su principal política empresarial para lograr una mejora continua.

En este contexto, las instituciones de educación superior afines al transporte tienen un rol fundamental en el diseño de programas de capacitación y fortalecimiento profesional del transporte turístico.

Añasco (2014) en su tesis “Procedimientos de control interno administrativo y financiero para la cooperativa de transportes asociados cantonales TAC” realizada en la Universidad Nacional de Loja en Ecuador para así obtener el grado de contador público auditor, tiene como objetivo busca cualquier debilidad o deficiencia en la parte administrativa, contable o financiera, con un tipo de diseño de investigación descriptivo y estadístico. Contando con 21 personas para el estudio donde se ven gerentes, miembros de la empresa, hasta presidentes de la empresa por lo que se llegó a la conclusión:

Que la definición de estos procesos deben ser claros dentro de una empresa siendo esta conocida por sus empleados a todo nivel, también es muy común conocer empresas que no los tienen o si los tienen no le prestan la importancia que le merece y peor aún, no alcanzan a reconocer que muchos de los problemas de la empresa tienen origen en la falta de la implementación de procedimientos de control y de gestión, o una mala implementación de los existentes.

Se propone realizar prácticas que mejoren los procedimientos de control interno y gestión que se proponen en esta investigación con la finalidad de que se puedan estandarizar sus operatividades correspondientes y junto con la aplicación de la propuesta los empleados pueden orientarse y ejecutar de manera secuencial y ordenada tales procedimientos con el fin de garantizar su fiel aplicación. Así mismo evitar pérdidas o fuga de materiales.

Se señaló que la parte administrativa tenía problemas de control ya que los procesos y metas no eran cumplidos como se esperaban lo que llevó a pérdidas considerables a la empresa. Se sugirió replantear nuevos procesos en la parte administrativa además de supervisar periódicamente el desarrollo de todas las áreas y del personal.

Maximiliano (2016) en su tesis “Planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de distribución” realizada en la Universidad Nacional del sur en Bahía blanca- en Argentina para obtener el grado de maestría en administración, tiene como objetivo identificar la causa del problema de vehículos en el área logística, el tipo de diseño utilizado fue el de experimentación sobre un operador logístico, fueron utilizados como muestra 56 profesionales del rubro. El fin de la tesis fue indagar sobre tecnologías de información sobre el transporte con refrigeración teniendo como conclusión:

La contemplación de abordar modelos que incorporen más características de la realidad que enfrentan los operadores logísticos, considerando mayores

niveles de coordinación e integración en la toma de decisiones en los diferentes niveles de la cadena de suministros.

En este sentido, primero se realizó una revisión del marco teórico conceptual en materia de gestión de sistemas logísticos de transporte y distribución desde el enfoque de la gestión de la cadena de suministros. Lográndose establecer la importancia de la problemática que enfrentan las actividades relacionadas con la gestión de la distribución física de mercaderías en el contexto bajo estudio.

Es notable la calidad de las soluciones obtenidas con la herramienta algorítmica propuesta. El resultado en la instancia real implicaba un factor de utilización promedio de los camiones de similares características, de un 75% de su capacidad y un abastecimiento de un menor número de clientes para cumplir con las restricciones temporales.

Se presentó la metodología de resolución para la problemática del estudio. Después se profundizó en el marco teórico conceptual de los algoritmos evolutivos. Y finalmente se realizó la justificación de la metodología.

Motta (2012) en su tesis “Análisis de los procesos de control de entrada y salida de contenedores en almacenes” realizada en Universidad Simón Bolívar, en la Guaira- Venezuela, para obtener el título de técnico superior universitario en administración del transporte, el objetivo de esta tesis fue la de gestionar el control de procesos sobre la entrada y salida de los contenedores en el puerto Guaira del estado Vargas. El tipo de investigación realizado es descriptivo además de un análisis en el campo; la muestra estuvo conformada por personal de la aduana y se les dio un cuestionario de 12 preguntas se llegó a la conclusión:

Que los trabajadores no están de acuerdo debido a que toma mucho tiempo en que un contenedor sea trasladado de un lugar a otro por lo que se determinó el control no es el adecuado y se deberá establecer un flujo grama más adecuado

para los objetivos de la empresa. Por lo que se sugiere es importante que las autoridades del Boli puerto vigilen que la ubicación de contenedores para su despacho sea realizada exclusivamente por las personas encargadas y designadas para ello.

Se recomienda aplicar medidas para evitar que se mantengan los retrasos en el proceso de despacho de cargas, que permitan reducir el tiempo en que actualmente se tardan en ubicar una carga o contenedor.

Se propone implementar sistemas de control y monitoreo para así ser aplicados para la ubicación en tiempo real de contenedores, por lo que, si se disminuyen los retrasos, es decir si se reduce el tiempo de respuesta en los despachos de cargas se reducirían los costos de operación y aumentaría la productividad del Puerto de La Guaira. Al conocer el orden y agrupación de los contenedores en el almacén, se evidenció que no es aceptable el tiempo en que actualmente se tardan en ubicar una carga o contenedor.

Ospinoza (2015) en su tesis “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías” realizada en la universidad de valencia, en España, para obtener el título de Doctorado en Marketing, el objetivo central fue aumentar el conocimiento que conforma la calidad de servicio en el rubro de transporte de mercadería junto a las demás empresas del sector logístico para así determinar su satisfacción y lealtad. Para la muestra se usaron cinco representantes de empresas del sector, Se determinó usar dos tipos de investigación. La primera investigación cualitativa exploratoria ya que solo se utilizó fuentes primarias para la investigación de transporte de mercadería y la segunda cuantitativa para analizar los datos obtenidos de la primera para ambas investigación se llegó a proponer una secuencia de tres bloques:

En el primero hemos establecido un marco conceptual de la función logística así como una profundización sobre las principales características del transporte de mercancías . El segundo bloque de la tesis se centró en el desarrollo de un modelo que permite identificar las relaciones entre las diferentes variables

antecedentes y consecuentes de la calidad de servicio y el valor percibido en nuestro ámbito de estudio. Para ello se dedicó a la revisión de cada una de las variables que forman parte de dicho modelo conceptual, primero, desde la perspectiva del marketing de servicios luego, profundizando hasta llegar a su aplicación al contexto del transporte de mercancías. El tercer y último bloque se centró en el desarrollo de dos investigaciones empíricas que tuvieron como principal objetivo generar evidencias sólidas que nos permitieran contrastar empíricamente el modelo conceptual propuesto en la segunda parte de esta tesis

Después de haber profundizado en el estudio de la calidad de servicio, concluimos que la teoría asociada a este concepto ha sido dominada por dos líneas de pensamiento académico, denominadas la “tradición europea” y la “tradición americana”. Esta tesis, se centró en el estudio de la calidad de servicio desde la perspectiva de la escuela americana, específicamente la línea de estudio asociada a la escala Servqual, debido a su predominio y su mayor aplicabilidad al contexto de estudio de esta tesis doctoral

Joaquin y Céspedes (2013) en su tesis “Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de transportes Ittsabus”, La investigación fue realizada a la empresa de transportes Ittsabus en Perú, Desarrollada con el fin de obtener el título profesional de contador público, busca como objetivo principal realizar un diagnóstico sobre el proceso de las ventas y el control interno para así mejorar ambos aspectos constantemente con un tipo de investigación descriptiva. La muestra estuvo conformada por todos los 16 trabajadores que conforman los procesos de la gestión de ventas de la empresa de transportes Ittsabus, Lo que lleva a la siguiente conclusión:

Se encontró fortalezas en las actividades de control y supervisión del área de ventas de la empresa de transportes Ittsabus la metodología del estudio es de carácter descriptivo. Esta información fue obtenida de la empresa de transportes Ittsabus de sus facturas, boletas comprobantes de pago, liquidaciones, etc.

Con el diagnóstico se establece la existencia de fallas en la comunicación interna, es decir, la Gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles (técnico y operativo) no perciben estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación de las actividades de control.

Es necesario establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los empleados de la empresa, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos de control, que los empleados expresan no conocer, por lo que es necesario informar y dejar evidencia de los mismos, ya que es indispensable que todo el personal de la empresa y del área diagnosticada conozca las funciones y procedimientos para que el control interno sea positivo.

Para mejorar el nivel de atención al cliente, que es insuficiente, se propone elaborar códigos de conducta y valores en el cual se establezca compromisos y protocolos éticos para mejorar el nivel de atención que redunde en la fidelidad del cliente.

Arrieta (2012) en su tesis "Propuesta de mejora en un operador logístico en su análisis, evaluación y mejora de los flujos logístico de su centro de distribución "realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú para obtener el título de licenciado en administración, tiene como objetivo ofrecer a los accionistas el incremento de la rentabilidad por los servicios prestados y el crecimiento como la mejor empresa de soluciones logísticas del sector de manera sostenida. En una población de 3 clientes a quienes distribuye y al cliente "A" le distribuye un 78% al cliente "B" en 14 % y al cliente "C" 8 %, Lima 2012, llegando a los siguientes resultados La empresa en la que se realiza el estudio, brinda servicios de tercerización logística a una organización multinacional de telecomunicaciones. Con un tipo de investigación descriptiva .En esta tesis se llegó a la conclusión:

De las ineficiencias en el desarrollo de los servicios contratados para mejorarlos, se identificaron cuáles son las oportunidades de mejora en base al

análisis y evaluación de los principales flujos logísticos realizados en su centro de distribución logística, con la finalidad de proponer mejoras en los procesos que optimicen los recorridos de los productos encargados y la utilización de los recursos.

Se propone establecer un programa de seguimiento en las operaciones donde se realizan mejoras, con la finalidad de evaluar si los cambios realizados logran impactar en los resultados esperados, permitiendo que los operarios logren los objetivos trazados de manera efectiva.

Se propone realizar inspecciones a los equipos de manipulación desarrollando entrenamientos periódicos que permitan que los operarios cuenten con habilidades en el manejo de los mismos, cuidando de tener presente en cómo los factores ambientales (niveles de iluminación, ventilación, ruido, el uso de ropa apropiada, señalización, etc.) perjudican su desempeño operativo.

Establecer metas de desempeño para los operarios, premiando y reconociendo su cumplimiento a través de mayor capacitación y/o promociones que aporten a su crecimiento profesional y económico.

Andrade (2015) en su tesis “Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio” realizada en Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en Perú 2015 en el puerto del Callao, para obtener el título de licenciado en administración de empresas, en esta tesis tiene como objetivo desarrollar un sistema operativo del transporte internacional de carga que facilite las operaciones del transporte por el Puerto del Callao. La metodología empleada es de carácter descriptivo no experimental. Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población de los cuales son 23 administradores de aduanas por lo cual se obtiene las siguientes conclusiones:

La investigación realizada sí aporta en el análisis detallado de la capacidad de la infraestructura y debe realizarse con parámetros que respondan a las condiciones reales, ya que, de otra forma, existe una gran probabilidad de que la infraestructura no se aproveche eficientemente.

Se recomienda contar con canales de acceso y áreas de maniobras con dimensiones adecuadas (profundidad, ancho) para la entrada y salida de los buques en forma segura además de Integrar todos los puertos del país al sistema de transporte nacional (terrestre, aéreo y ferroviario), y a la cadena logística internacional, articular con las carreteras nacionales y el sistema fluvial de la Amazonia y la sierra lago Titicaca en Puno.

Como una acción de las operaciones portuarias a la tasa de ocupación de los terminales en el Callao que es mayor a 70% lo que es el límite por lo que se recomienda no saturarlos lo que originaría en la espera de las naves en la bahía por sitio de atraque.

Carrasco y Farro (2014) en su tesis “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L” realizada en la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en Chiclayo ,para poder obtener el título de contador, con el objetivo de analizar las cuentas que se debe cobrar , Su diseño empleado es descriptivo porque muestra la situación de la empresa y así analizar el control interno en el periodo , la muestra empleada es de lo gerentes y trabajadores de la empresa y el análisis de las cuentas y se llegó a la conclusión:

Debido a la falta de superación, el control interno no se desarrolla de manera eficiente; después de un análisis se determinó que el área de cuentas por cobrar no cuenta con buenos controles internos debido a que no tiene la supervisión adecuada y en conclusión no se lleva un buen cobro a los clientes y la empresa pierde ingresos.

Como resultado del componente evaluación de riesgos aplicado al gerente y al jefe de área de cuentas por cobrar, obtenemos que el 50% afirma que se evalúa la condición del cliente antes de otorgarle el crédito, por otro lado, el 100 % manifiesta que no se investiga la situación financiera del cliente antes de otorgarle el crédito

Como resultado de la evaluación del componente ambiente de control aplicado al administrador y al jefe de personal, obtenemos que un 50% afirma que existe en el área de cuentas por cobrar un listado de valores éticos que se deben poner en práctica, para lograr con ello la efectividad del control interno.

Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

Delgado y Ladines (2014) en su tesis “La aplicación de un plan de mejora en la logística interna y su contribución con la gestión operativa de la empresa JPS distribuciones E.I.R.L.” realizada Trujillo , Perú para obtener el título profesional de licenciado en administración, Además como objetivo principal es crear procedimientos que garanticen la estabilidad el producto a comerciar, con un diseño de investigación realizado es descriptivo además de utilizar procesos de logística interna con una muestra de 13 encuestados además y se llegó a la conclusión.

Que las empresas con sus proveedores no se desarrollan en su máximo potencial, es importante desarrollar alianzas con los proveedores para garantizar la calidad del producto y generar valor para la organización y los clientes. Además, al analizar la situación actual de la empresa respecto a la logística interna se identificó por medio de la encuesta aplicada que existe un 46% del manejo deficiente en su logística.

Esta información sirvió para determinar el conocimiento de los colaboradores, conocer también si la empresa cumple o no algún proceso operativo que guíe el manejo de sus actividades.

- Del 100% de encuestados, el 77% considera que no existen criterios de ubicación ni políticas de control para los inventarios.
- El resultado de la encuesta aplicada sobre logística interna es calificado como deficiente en un 46%, regular en 31% y buena en 23%.

Se considera promover el estudio para desarrollar y documentar los procesos de las demás áreas, así como se ha propuesto en el área de logística. Verificar que todos los responsables de la puesta en marcha del plan de mejora en la logística Interna cumplan su labor encomendada, para ello se recomienda desarrollar los perfiles de los cargos básicos en la empresa.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases teóricas de calidad de servicios

Abadi (2004) explica:

La importancia del servicio a cualquier actividad que sirva como beneficio a cualquier persona o entidad en otras palabras servicio significa satisfacer una necesidad obteniendo un pago por ello. Para las empresas de transporte u operadores logísticos es muy importante ya que se dan a conocer y obtener ganancias como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (p. 32)

En su texto Zeithaml , Parasuraman y Berry (1985) enfatizan:

Que un servicio aumenta o disminuye su valor dependiente de los clientes, colaboradores, gerentes, accionistas y todos los que se encuentren en esta cadena. Además, la venta de un servicio es más difícil que la venta de un producto debido que el servicio no tiene insumos y depende de la apreciación de los clientes

que pueden afectar su valor considerablemente. Para las empresas de este rubro es necesario contar con un grupo especializado de venta y así llegar a todos los clientes. (pp. 1-12)

Horovitz (1991) explica:

La actitud del cliente respecto a la calidad del servicio cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejora su nivel de vida. En un principio, el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicios, y por lo tanto, el más económico. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor. El cliente quiere una calidad de servicio cada vez mejor porque asocia su acto de compra con lo que recibe en su casa o descubre en sus viajes. (p. 115)

Israel (2011) define:

La calidad de gestión de servicios en un proceso consiste en una sucesión de actividades interrelacionadas de duración o localización definidas, conseguidas gracias a medios humanos o físicos, y materiales. Siendo su finalidad satisfacer necesidades a la medida de un cliente individual o colectivo, según procesos y comportamientos separados (p. 44).

Zeithaml (2002) menciona:

Que la calidad de servicio se centra en la diferencia que existe entre las expectativas y percepciones del cliente, donde las expectativas reflejan la experiencia que el cliente ha obtenido y las percepciones muestran la forma en que se recibe el servicio. La idea consiste en que las empresas con el objetivo de satisfacer a sus clientes, deseen cerrar la brecha entre lo que se espera y lo que se recibe. (p. 144)

2.2.2 Importancia de la variable calidad de servicios

En su texto Duque (2005) define:

Que la principal importancia es intervenir en aspectos económicos y organizacionales, etc algunos factores enlazados con la prestación de un servicio son: la humana, la cual son los trabajadores, ambiental, las condiciones en las cuales se trabaja. Se consideran puntos esenciales para mejorar la calidad de servicio en las empresas de transporte:

- Capacitar al personal para mejorar el trato con los clientes.
- Tener un historial de cada cliente para así mejorar la fidelidad.
- Aumentar la comunicación con el cliente.
- Acoplarnos a las necesidades del cliente o mercado competitivo.
- Analizar a las otras empresas del mismo sector. (pp. 64-80)

2.2.1.3 Características de la variable calidad de servicios

Deming (1989) sostiene: “La calidad es saber los gustos de los clientes, de tal modo que para una empresa progresar debe averiguar lo que el cliente busca y obtener su fidelidad” (p. 56).

Joseph (1990) indica: “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

- calidad consiste en la característica del servicio que lo hace atractivo para el cliente.
- Calidad consiste en mejorar las debilidades de los servicios” (p. 40).

2.2.1.4 Teorías relacionadas a la variable calidad de los servicios

Teoría de la disparidad del valor percibido

En su texto Seto (1983) explica:

Que la calidad da una respuesta emocional desencadenada por un proceso evaluativo y cognitivo, en el que las percepciones de un objeto o servicio son comparadas a los valores del mismo (deseo o necesidades). Según esta teoría, cuando mayor es la disparidad entre las percepciones del producto o servicio y los valores del mismo, mayor es la disparidad entre las percepciones y los valores. (pp. 256-261)

Teoría de la equidad

En su texto Oliver y Swartz (1983) explican:

Aplicar este concepto de calidad al cliente afirma que los individuos compararán sus ratios output/input con los de otras personas con las que se relacionan. La base de la comparación es el grado de equidad que los clientes perciben entre lo que ellos han recibido y lo que otras personas han recibido en la relación a sus respectivos inputs. En el contexto de la satisfacción del cliente, la ganancia neta del proveedor del servicio es a menudo comparada a la ganancia neta del cliente. La satisfacción no solo viene determinada por la comparación entre lo que es recibido y lo que es esperado, sino también por la comparación entre lo que es merecido y lo que es recibido. Es importante ya que supone considerar de una manera explícita cuáles son los resultados que obtienen las 2 partes del intercambio entre el comprador y el vendedor. (pp. 65-85)

2.2.1.5 Dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensión: calidad

Israel (2011) menciona:

Que la calidad se basa en la competencia lo que hace mejorar constantemente a los servicios además que genera una gran inversión, pero al emplearla correctamente se genera ganancias además un cliente será fiel si la calidad es buena. En las empresas de transporte se debe invertir ya que el sector es muy competitivo y parecido y tener un distintivo puede ser beneficioso para la empresa como para los clientes. (p. 40)

En su texto Garvin (1984) explica:

Que al revisar la literatura académica se encuentran definiciones de calidad que implican una dependencia del nivel de atributos del producto o servicio, mientras que en la literatura de gestión es definido mediante dimensiones puntuales. Con el fin de incorporar diferentes perspectivas, resalta ocho dimensiones de la calidad como un marco de referencia para el análisis de la planificación estratégica

- Desempeño
- Características
- Confiabilidad: Probabilidad de un mal funcionamiento
- Apego: Habilidad de cumplir con las especificaciones
- Durabilidad
- Aspectos del servicio: Rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas
- Estética
- Calidad percibida (p. 37)

Dimensión: servicios

Israel (2011) explica que:

El servicio es la forma en que se capta la atención del consumidor además de saber sus gustos que le muestres ganancias a ambas partes esto no está 100% relacionando a la venta de un producto

- Solucionar dudas o inconvenientes con productos.
- Contar con el servicio en el momento en que el cliente lo solicite además de darle comodidades a la hora de realizar el pago. (p. 44).

En su texto Fisher y Navarro (1994) indica:

Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios. Además, es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas (pp. 175-185).

Kotler (1997) explica que “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p. 655).

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) explican que:

Existen tres características del servicio las cuales son la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción:

La intangibilidad

Que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto la empresa de servicios suele tener dificultades para comprender a sus clientes.

La heterogeneidad

Que los servicios especialmente los de alto contenido de trabajo son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree proporcionar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

La inseparabilidad

Que, en muchos servicios, la producción y el consumo son indisolubles. En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación. (pp. 40-42)

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) explican:

Las características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios. (p. 48).

Grönroos (1994) explica:

La experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Denomina la dimensión del “qué” lo que el consumidor recibe la calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. Es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio. (p. 38)

Lovelock (1990) menciona que:

El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional (p. 491).

Peel (1993) cita que: “Es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad” (p. 24).

2.2.2. Bases teóricas del control de procesos

2.2.2.1 Definiciones de control de procesos

Daft (2015) afirma:

Que control de procesos significa vigilar las actividades de los empleados, determinar si la empresa se dirige a las metas y tomar las acciones correctivas que vayan necesitándose. Para las empresas de transporte esto es importante ya que así pueden cumplir las expectativas del cliente y no equivocarse al realizar un trabajo. Las tendencias recientes al empowerment (delegar el poder o facultar) y dar confianza a los empleados han hecho que muchas compañías den ahora menos importancia al control de arriba abajo y más a capacitar a sus empleados para que vigilen y se corrijan ellos mismos. (p. 82)

Sánchez (2006) define que: “El control de procesos está muy ligada a la ingeniería por lo general se utilizan cálculos matemáticos para que los procesos sean controlados en su cadena de trabajo al milímetro y se utilizan algoritmos complejos para su realización” (p. 2).

Miranda (2017) define: “El término control de procesos como el entorno industrial que se refiere a la transformación actividades que sufren alguna parte de la empresa” (p. 4).

Jara (2009) cita: “El control de procesos es la acción de monitorear las actividades para asegurarse de que se lleven a cabo de acuerdo con lo planificado y para corregir cualquier desviación significativa” (p. 2).

En conclusión, se resume a un sistema de información que permite comparar lo planeado con los resultados obtenidos a través de la gestión, adoptando las medidas correctivas pertinentes en caso de detectarse desviaciones significativas.

2.2.2.2 Importancia del control de procesos

Melinkoff (1990) explica en que: “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativo. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición” (p. 62).

2.2.2.3 Características del control de procesos

En su texto, George y Stephen (1999) explicaron en su libro principios de la administración nos indica que hay 3 características de control de procesos:

Control Preliminar: Son los realizados antes que el proceso operacional comience. Esta incluye la creación de políticas, procedimiento y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. Por Ejemplo: Si se va producir telas tenemos que verificar antes que calidad de hilo está ingresando.

Control Concurrente: Se aplican durante la fase operacional. Esta incluye dirección, vigilancia, sincronización de las actividades que acurran para que el plan sea llevado a cabo bajo las condiciones requeridas. Por Ejemplo: Si se produce un producto químico se tendrán que verificar las temperaturas y las presiones del sistema para verificar si está en las condiciones adecuadas.

Control de Retroalimentación: Se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones. Por ejemplo: Si sabemos que tras la elaboración de un producto el % de humedad en comparación con lo anterior (lo estándar) ha variado, es decir se detecta un error, inmediatamente se hace aviso para que se tome la acción correctora oportuna. (p 77)

Enciclopedia de Características (2017) explica que: El control forma parte esencial para el cumplimiento de metas, Además, permite determinar si la organización tiene éxito o si es preciso realizar algunos cambios y mejoras. Específicamente el control de gestión apunta a la planificación y obtención de los objetivos en relación al presupuesto pautado en el corto plazo. El cual debe cumplir ciertas características:

Objetivo: El concepto de control comienza a tener importancia frente a los mercados crecientes y la alta competitividad de sus rivales. Esto maximiza los estándares de cada proceso (tanto interno como externo) para minimizar sus

errores.

Control: este concepto es muy conocido ya que involucra la observación en los procesos, teniendo siempre en cuenta el costo y la calidad. El objetivo es corregir el bien o servicio para que logre los objetivos deseados.

Coordinación: al igual que en el control se usara la observación pero esta vez usado de manera más detallada en cada uno de los procesos cuantificables teniendo planeado cada uno de ellos .

Comunicación: Para que un sistema de control de gestión sea viable, debe ser comprensible, es decir claro en su redacción y de fácil acceso para la compañía. A su vez debe ser rápido, flexible y económico.

2.2.2.4 Teorías relacionadas sobre control de proceso

Teoría la contabilidad y el control:

Sunder (1944) explica:

Que para entender la contabilidad y el control en las organizaciones es necesario tener en cuenta que todas las organizaciones son conjuntos de individuos. El suministro de información común entre las diferentes áreas que ayudan en la ejecución y diseños de los distintos trabajos o contratos. Finalmente, el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes. (p. 23)

Teoría de cooperación

Explica en su texto Garza (2003) reconoce:

Que para asegurar la cooperación es necesario proteger el balance entre las restricciones que impone la organización formal y las demandas que surgen en los grupos informales. Ésta será una de las funciones esenciales de los ejecutivos, quienes deberán facilitar la identificación de los trabajadores con las finalidades de la empresa, pues muchos de ellos, sobre todo los que se encuentran ubicados en los niveles más bajos no han podido asimilar adecuadamente el propósito común que implica la acción cooperativa. (pp. 252-253)

2.2.2.5 Dimensiones de la variable control de procesos

Dimensión: comunicación

Robbins y Coulter (2005) definen: “Que la comunicación eficaz mejora los procedimientos dentro de las empresas de transporte ya que siempre ocurrirán imprevistos y habrá que coordinar ya sea el tamaño de nueva carga o cancelaciones” (p. 4).

Chiavenato (2006) define: "El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (p. 110).

Dimensión: coordinación

Chiavenato (2006) Nos dice que: “La coordinación son acciones y voluntades que se logran de manera continúan para alcanzar un objetivo en común para la organización” (p 10).

Dimensión: procesos

Hurtado (2008) explica:

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (p. 47)

23. Definición conceptual de la terminología empleada

La calidad de servicio:

Según distintos argumentos de fuentes de información auxiliares nos

define que la calidad de servicios es la manera en que se tiene contacto con clientes o empresas y así demostrarles que cumplirán sus necesidades y hacerles saber que son leales. Lo que buscan las empresas de transporte es la armonía entre los clientes y la empresa para que se sientan cómodos y les guste el trato para que así sean clientes fieles.

Calidad: se basa en la competencia lo que hace mejorar constantemente a los servicios además que genera una gran inversión, pero al emplearla correctamente se genera ganancias además un cliente será fiel si la calidad es buena.

Servicios: es la forma en que se capta la atención del consumidor además de saber sus gustos y mostrarles que ambas partes reciben ganancias esto no está 100% relacionando a la venta de un producto.

Control de procesos:

Es la definición de la estructura y secuencias de trabajo además de los tiempos de cada orden de trabajo. Se tiene entendido que este concepto llevará por buen camino a cualquier empresa ya que prevé los errores del futuro. Analizando a empresas del sector transporte deberán mejorar su funcionamiento por lo que se debe gestionar sus funciones y ver en qué punto hay que mejorar el control y así tener mejor cuidado de mercaderías al momento de cargar, transportar y descargar.

Comunicación: La forma eficaz de implementar este concepto y mostrar mejoras se ve reflejado en los procedimientos dentro de las empresas de transporte ya que siempre ocurrirán imprevistos y habrá que coordinar ya sea el tamaño de nueva carga o cancelaciones.

Coordinación: son acciones y voluntades que se logran de manera continúan para alcanzar un objetivo en común para la organización.

Procesos: consiste en formar herramientas que se aplican en la organización para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Y así prevenir cualquier deficiencia que ocurra en el trayecto de la mercadería encargada.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El estudio es de modelo no experimental, ya que reunirá información y busca conocer el comportamiento de las variables de estudio calidad de servicio y control de procesos en los colaboradores de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos.

En cuanto al nivel de estudio es de corte transversal, porque las variables calidad de servicio y control de procesos son medidas en una sola ocasión.

Bernal (2010) indica que la investigación transversal es: “Un estudio por medio del cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p. 118).

Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizó en la tesis es descriptivo correlacional.

Es correlacional ya que el problema a investigar nos indica el grado de correlación que haya entre las variables calidad de servicio y control de procesos en los colaboradores de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos.

Bernal (2010) expone que: “La investigación correlacionar tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre las variables o el resultado de las variables” (p. 114).

La investigación está expresada en el siguiente esquema:

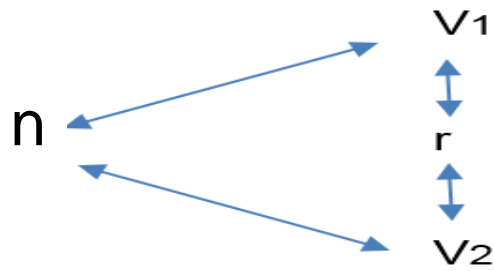


Figura 1. Diseño de investigación.

Dónde:

n: trabajadores de la empresa Móvil Express Logística integral S.A.C

v1: calidad de servicio

v2: control de procesos

r: relación ente V1 y V2

3.2 Población y muestra

Muestra

La muestra en este estudio es de 70 trabajadores de las cual pertenecen al distrito de chorrillos y se trabajara con todos sin excepciones.

Tamayo (1997) afirma que la muestra: “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p. 38)

Población

La población en esta investigación el universo estudiado de la empresa Móvil Express logística Integral S.A.C ,

López (2017) comenta que: "La población es un conjunto de elementos que se desea investigar, llamado también universo, y este puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (p. 61).

3.3 Hipótesis

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la calidad de servicios y control de procesos de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016.

Ha: Existe relación entre la calidad de servicios y control de procesos de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos-2016.

Hipótesis Específicas

Existe relación entre la calidad de servicio y la coordinación de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016.

Existe relación entre la calidad de servicio y la comunicación de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos - 2016.

Existe relación entre la calidad de servicio y los procesos de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016.

3.4 Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la calidad de servicios

Fisher y Navarro (1994) explican:

Cuando se habla de calidad de servicio se debe tener en cuenta que su aplicación en la literatura es variada, por ello una forma de comprender el concepto en su totalidad es jerarquizar las ideas que lo sustentan. Para este propósito, el servicio como concepto en primera instancia es el que sustenta el orden jerárquico. El servicio se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. (p. 185)

Definición operacional

El siguiente cuadro operacional muestra las dimensiones calidad y servicios junto a los indicadores los cuales son generar calidad y servicio , estrategias competitivas , necesidades futuras , beneficios individuales ,satisfacción del cliente y disponibilidad del servicio e identificando a los ítems los cuales son calidad del 1 al 8 y servicios del 9 al 18 además de resaltar su escala de medición y valores 1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre , y tienen los siguientes niveles y rangos calidad con bajo:22 medio:32 alto:44 y servicios bajo: 29 medio :35 alto:41.

Kotler (1997) indica que:

La intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad son elementos diferenciadores que pueden estar vinculados o no con un producto físico, es decir, los servicios no pueden ser comprobados por el consumidor antes de su compra, por lo tanto no pueden asegurar su calidad, convirtiéndose el acto mismo en un resultado (p. 656).

Definición conceptual del control de procesos

Hurtado (2008) explica:

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (p. 47)

Definición operacional del control de procesos

El siguiente cuadro operacional muestra las dimensiones coordinación , comunicación y procesos junto a los indicadores los cuales son identificar y clasificar las actividades , vigilar las actividades de los empleados , relación con el cliente, fidelización de los clientes ,adaptación mutua , actividades interrelacionadas , procesos de adaptación e identificando al os ítems los cuales son coordinación Del 1 al 6 , comunicación Del 7 al 12 y procesos Del 13 al 21 además de resaltar su escala de medición y valores 1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre , y tienen los siguientes niveles y rangos coordinación con bajo: 16 medio :23 alto:30 , comunicación bajo:20 medio :31 alto:41 y procesos bajo:17 medio: 20 alto:27.

Enciclopedia de Características (2017) menciona que el control forma parte esencial para el cumplimiento de metas además, permite determinar si la organización tiene éxito o si es preciso realizar algunos cambios y mejoras. Específicamente el control de gestión apunta a la planificación y obtención de los objetivos en relación al presupuesto pautado en el corto plazo.

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Calidad	Generar bien o servicio Estrategia competitiva	Del 1 al 8	1=Nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre	bajo: 22 medio:32 alto: 44
	Necesidades futuras			
Servicios	Beneficios individuales	Del 9 al 18	1=Nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre	bajo: 29 medio :35 alto: 41
	Satisfacción de los clientes Disponibilidad del servicio			

Tabla 2

Operacionalización del control de procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Coordinación	Identificar y clasificar las actividades	Del 1 al 6	1= Nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre	bajo: 16 medio :23 alto: 30
	Vigilar las actividades de los empleados			
Comunicación	Relación con el cliente	Del 7 al 12	1= Nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre	bajo: 20 medio :31 alto: 41
	Fidelización de los clientes			
Procesos	Adaptación mutua	Del 13 al 21	1= Nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre	bajo: 17 medio: 20 alto: 27
	Actividades interrelacionadas			
	Procesos de adaptación			

3.5 Métodos y técnicas de investigación

La presente investigación se rige bajo un proceso sistemático, descriptivo, cuantitativo, transversal prospectivo, para ello se considerarán ambas variables, calidad de servicio y control de procesos.

Es sistemática, porque está sujeta a una generación de procedimientos de investigación para obtener resultados y se llega a conclusiones que aportan al objeto de investigación.

Es transversal prospectivo, porque la investigación se realizó en una única oportunidad, se aplica en el periodo de tiempo establecido al inicio de la, no existen etapas de investigación, porque los datos se recogen mediante una encuesta.

En su texto Hernández, Fernández y Baptista (2002) señalan:

Es descriptivo, porque busca contrastar la situación actual de un clima, mide múltiples aspectos que sirven para analizarlas y posteriormente llegar a una conclusión para proponer procesos de mejora o reingeniería, según sea el objetivo del estudio además de ser cuantitativa porque el estudio está sometido a un instrumento donde se recabó datos numéricos para obtener conclusiones con el fin de plantear procesos de mejora al objeto de investigación. (pp. 321 y 352)

Técnica

Para la presente investigación, se utilizó la encuesta para validar las variables en cuestión.

Promonegocios (2017) indica que: “La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias” (s.p.).

3.6 Descripción de los instrumentos utilizados

Hernández, Fernández y Baptista (2002) explican: “La presente investigación se aplicaron dos instrumentos con el objetivo principal de posteriormente ser cotejadas y relacionadas” (s.p.).

El primer instrumento fue un cuestionario para la variable, calidad de servicios y el segundo instrumento para la variable control de procesos , aplicados la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos-2016 , donde todo instrumento aplicado a cualquier tipo de investigación tiene que cumplir con el grado de validez y confiabilidad, dicho instrumento está conformado por 39 preguntas, 18 preguntas para calidad de servicio y 21 preguntas para el control de procesos.

Instrumento I: Cuestionario de calidad de servicio

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de la variable calidad de servicio

Autor: Guillermo Oscar Chavarria Limachi

Procedencia: Chorrillos, Lima - Perú

Administración: Individual

Duración: 5 minutos

Aplicación: Colaboradores de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C

Materiales: Hojas impresas, lapiceros

Descripción:

El instrumento utilizado, el cuestionario en este caso, nos ayuda a medir dos dimensiones de la variable calidad de servicios, donde la escala fue adaptada a la cantidad de temas a investigar, lo cual esta consta de 18 ítems, de las cuales 9 son para la dimensión calidad, 8 para la dimensión servicios.

Normas de aplicación

El instrumento fue aplicado de manera individual y presencial, donde la persona evaluada tuvo 5 posibles respuestas a cada premisa, teniendo en cuenta que se les indicó que la encuesta iba ser anónima y estrictamente confidencial, y esta fue trabajada bajo los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación

Para determinar los resultados, se sumó los totales por cada variable, para finalmente realizar un conteo general para exportarlo a un programa estadístico.

Instrumento II: Cuestionario de fidelización de clientes

Ficha técnica

Nombre:	Cuestionario de la variable calidad de servicio
Autor:	Guillermo Oscar Chavarria Limachi
Procedencia:	Chorrillos, Lima - Perú
Administración:	Individual
Duración:	5 minutos
Aplicación:	Colaboradores de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C
Materiales:	Hojas impresas, lapiceros

Descripción:

El instrumento utilizado, el cuestionario en este caso, nos ayuda a medir tres dimensiones control de procesos, donde la escala fue adaptada a la cantidad de temas a investigar, lo cual esta consta de 21 ítems, de las cuales 6 son para la

dimensión coordinación, 9 para la dimensión comunicación y 6 para la dimensión procesos.

Normas de aplicación

El instrumento fue aplicado de manera individual y presencial, donde la persona evaluada tuvo 5 posibles respuestas a cada premisa, teniendo en cuenta que se les indicó que la encuesta iba ser anónima y estrictamente confidencial, y esta fue trabajada bajo los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los datos recabados serán analizados mediante la utilización de la técnica estadística, a través de la elaboración de cuadros y gráficos para la presente investigación. Asimismo, los datos obtenidos serán demostrados mediante cuadros y gráficos estadísticos, siguiendo el orden de los ítems que figuran en la encuesta, finalmente se procesaron los datos en el programa estadístico SPSS.

El presente análisis se rigió a los siguientes pasos:

Para la consolidación de los datos que se obtuvieron, se sometió toda la base de datos al programa estadístico SPSS, para determinar las correlaciones que surgieron entre ambas variables principales y las dimensiones.

Asimismo, para evaluar el comportamiento de los datos obtenidos y validar posibles y principales problemas en ellos, se pasó a elaborar análisis exploratorios,

y gracias a dicho análisis se contrastó algunos ítems que contribuyen al objeto de la investigación, (valores perdidos, valores externos, etc).

Por otro lado, para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes para posteriormente organizar las medias, varianzas, desviación típica, máximo, mínimos, además de la distribución que existe y la confiabilidad requerida.

Finalmente se presentó tablas y figuras por cada variable y dimensiones según corresponde. Se reflexionó y discutió sobre los resultados obtenidos. Se planearon conclusiones y recomendaciones sobre los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1 Validación del instrumento

Validez del instrumento calidad de servicios

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 3

Resultados de la validación del cuestionario de Calidad de servicios

Validador	Resultado de aplicabilidad
Flores Vilca Welber Hugo	Aplicable
Bacigalupo Pozo Juan Alberto	Aplicable
Vargas Díaz Ademar	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

4.1 Análisis de la fiabilidad

Para hallar el grado de confiabilidad de los instrumentos se utilizará el estadístico de Alpha de Crombach, el cual arroja valores que van del 0 al 1, donde el 0 indica una nula confiabilidad mientras que el 1 indica que la confiabilidad es total.

Tabla 4

Análisis estadístico de fiabilidad de la calidad de servicios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	18

El análisis de la confiabilidad obtuvo un Alfa = 0.883, lo que indica un alto grado de confiabilidad de la variable clima organizacional de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C lo cual valida su uso en la recolección de datos.

Validez del instrumento control de procesos

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de control de procesos

Validador	Resultado de aplicabilidad
Flores Vilca Welber Hugo	Aplicable
Bacigalupo Pozo Juan Alberto	Aplicable
Vargas Díaz Ademar	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Análisis de la fiabilidad

Para hallar el grado de confiabilidad de los instrumentos se utilizará el estadístico de Alpha de Cronbach, el cual arroja valores que van del 0 al 1, donde el 0 indica una nula confiabilidad mientras que el 1 indica que la confiabilidad es total

Tabla 6

Análisis estadístico de fiabilidad de la control de procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	21

El análisis de la confiabilidad obtuvo un Alfa = 0.938, lo que indica un alto grado de confiabilidad de la variable clima organizacional de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C que pertenece al distrito de Chorrillos, lo cual valida su uso en la recolección de datos.

4.2 Resultados descriptivos de las variables

Una vez concluido el procesamiento de la información, se presentaron los resultados en gráficos para realizar el análisis e interpretación respectiva considerando el marco teórico, los objetivos específicos entre otros.

4.2.1 Resultados descriptivos de la calidad de servicio

Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	28,6
	Medio	33	47,1
	Alto	17	24,3
	Total	70	100,0

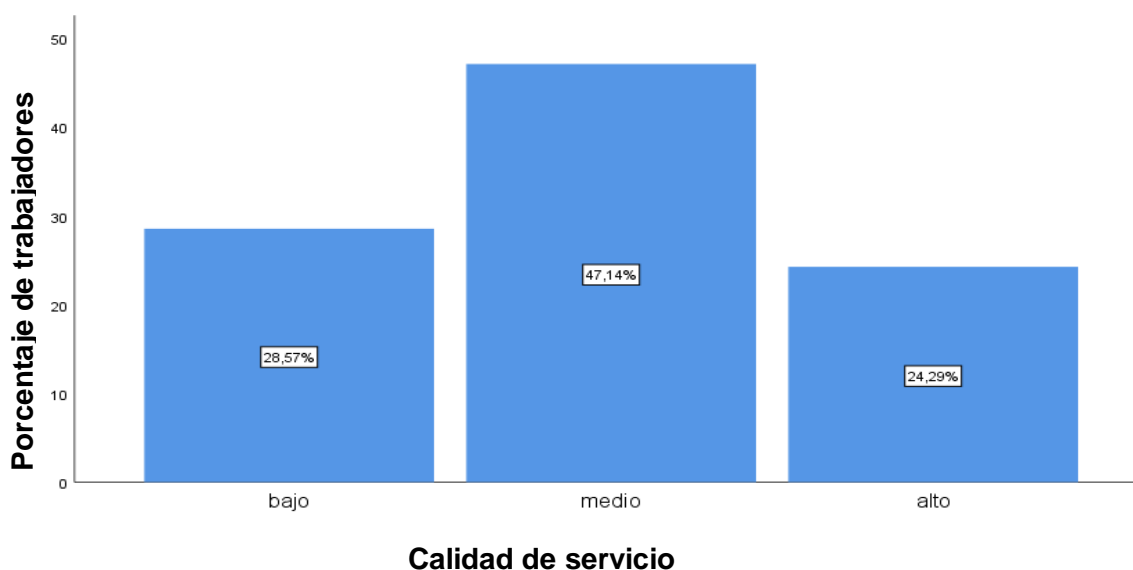


Figura 2. Descripción porcentual de la calidad de servicios

En la presente tabla observamos que 20 colaboradores correspondientes al 28.6% del universo en estudio presentan un nivel bajo en la variable nivel de calidad de servicios, de la misma manera 33 colaboradores representados por el 47.1% de la población en estudio presenta un nivel medio y finalmente 17 sujetos representados por el 24.3% de la población presenta un nivel alto.

4.2.2 Resultados descriptivos del control de procesos

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable control de procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	25,7
	Medio	38	54,3
	Alto	14	20,0
	Total	70	100,0

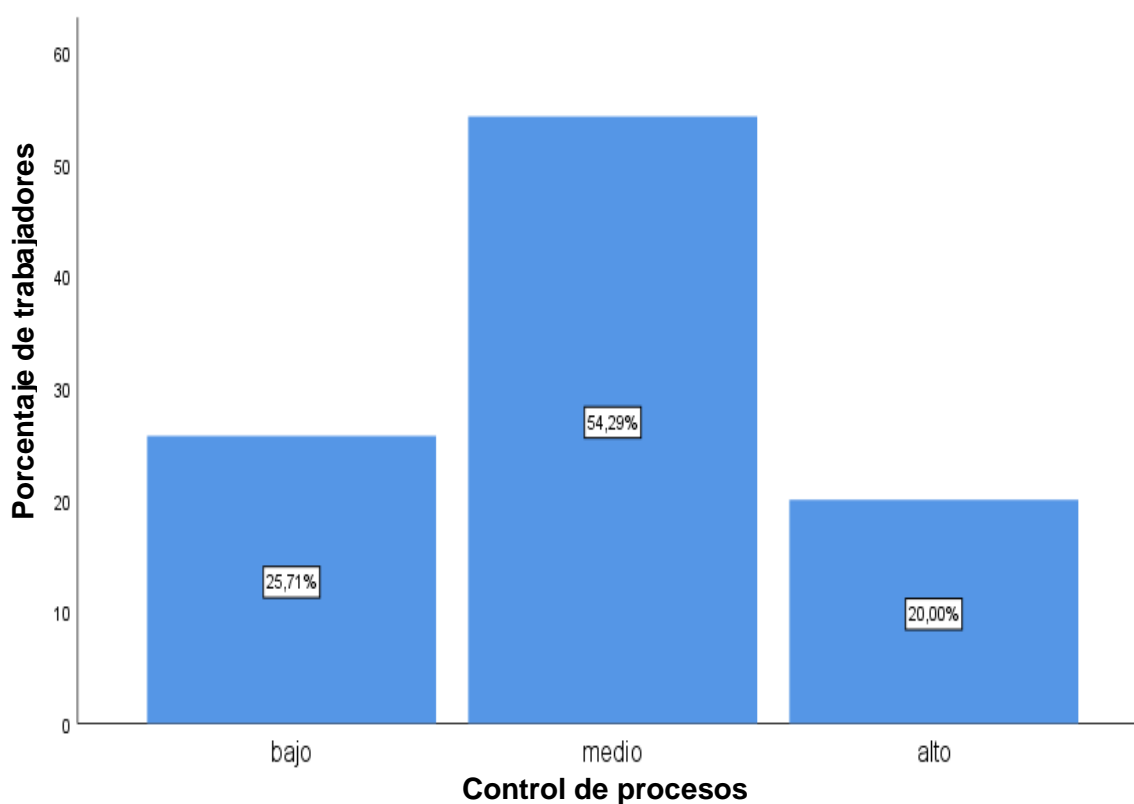


Figura 3. Descripción porcentual del control de procesos.

En la presente tabla observamos que 18 colaboradores correspondientes al 25.7% del universo en estudio presentan un nivel bajo en la variable nivel de calidad de servicios, de la misma manera 38 colaboradores representados por el 54.3% de la población en estudio presenta un nivel medio y finalmente 14 sujetos representados por el 20% de la población presenta un nivel alto.

4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones

4.3.1 Análisis descriptivo de la calidad

Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	22,9
	Medio	33	47,1
	Alto	21	30,0
	Total	70	100,0

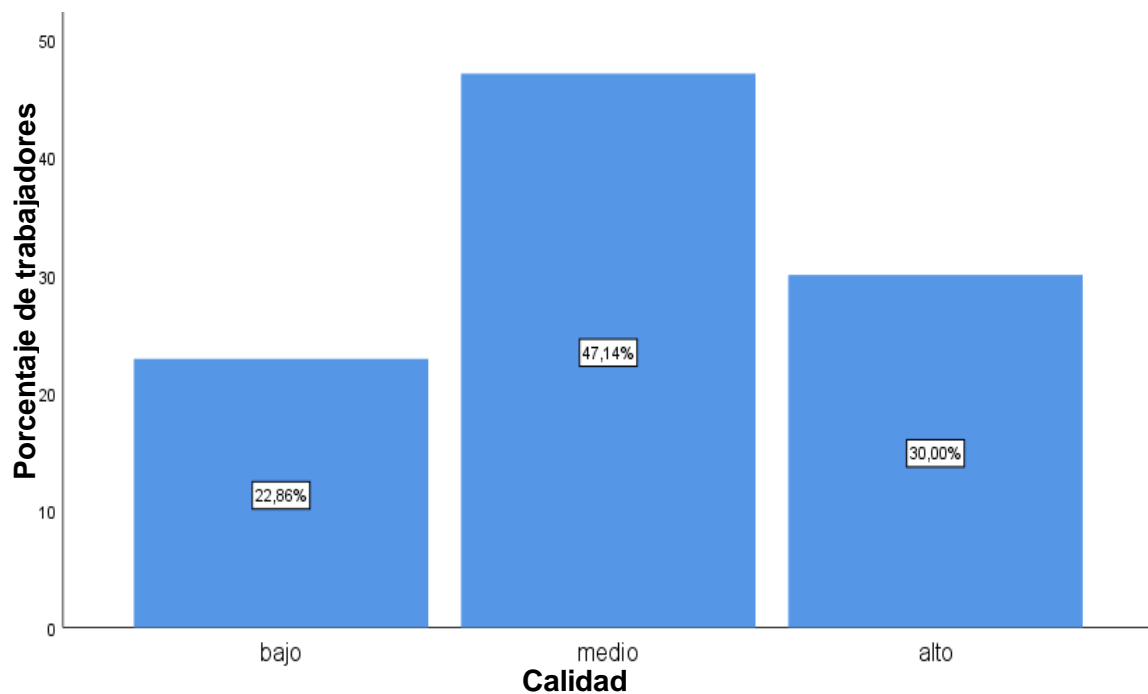


Figura 4. Descripción porcentual de la calidad

En la presente tabla observamos que 16 colaboradores correspondientes al 22.9% del universo en estudio presentan un nivel bajo en la variable nivel de calidad de servicios, de la misma manera 33 colaboradores representados por el 47.1% de la población en estudio presenta un nivel medio y finalmente 21 sujetos representados por el 30% de la población presenta un nivel alto.

4.3.2 Resultados descriptivos del Servicio

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	28,6
	Medio	36	51,4
	Alto	14	20,0
	Total	70	100,0

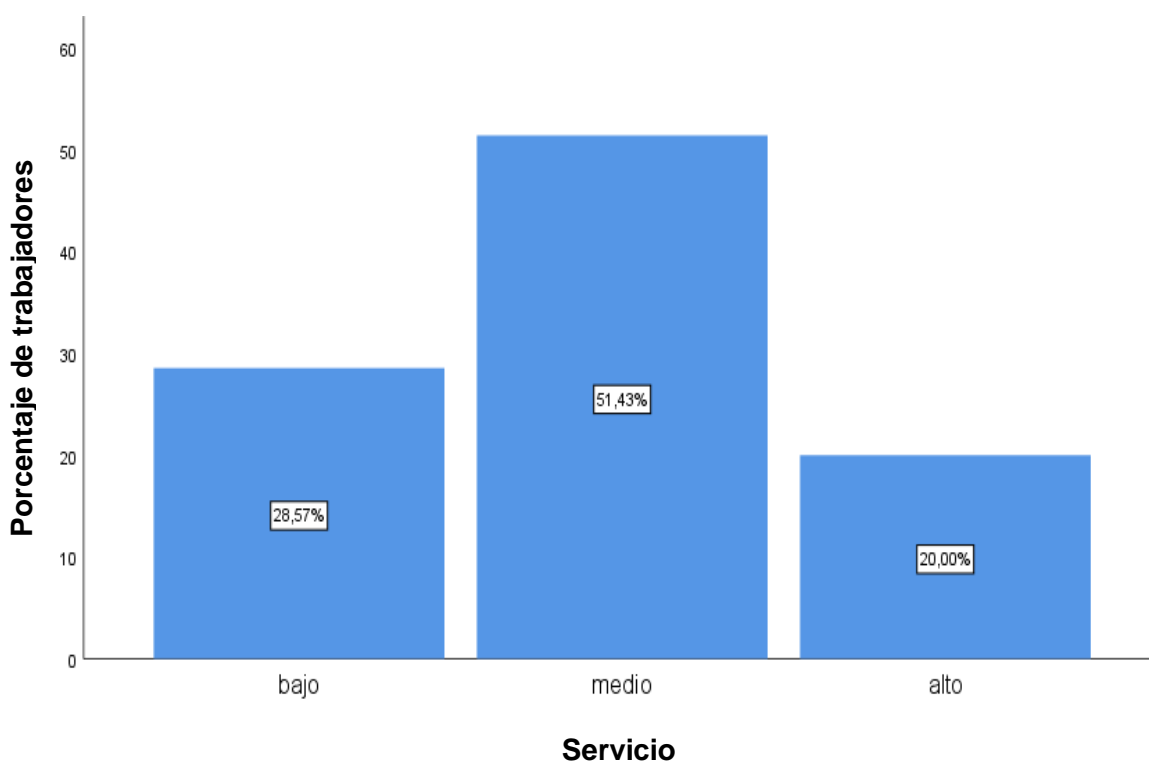


Figura 5. Descripción porcentual del servicio

En la presente tabla observamos que 20 colaboradores correspondientes al 28.6% del universo en estudio presentan un nivel bajo en la variable nivel de calidad de servicios, de la misma manera 36 colaboradores representados por el 51.4% de la población en estudio presenta un nivel medio y finalmente 14 sujetos representados por el 20% de la población presenta un nivel alto.

4.3.3 Resultados descriptivos de la coordinación

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión coordinación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	35,7
	Medio	38	54,3
	Alto	7	10,0
	Total	70	100,0

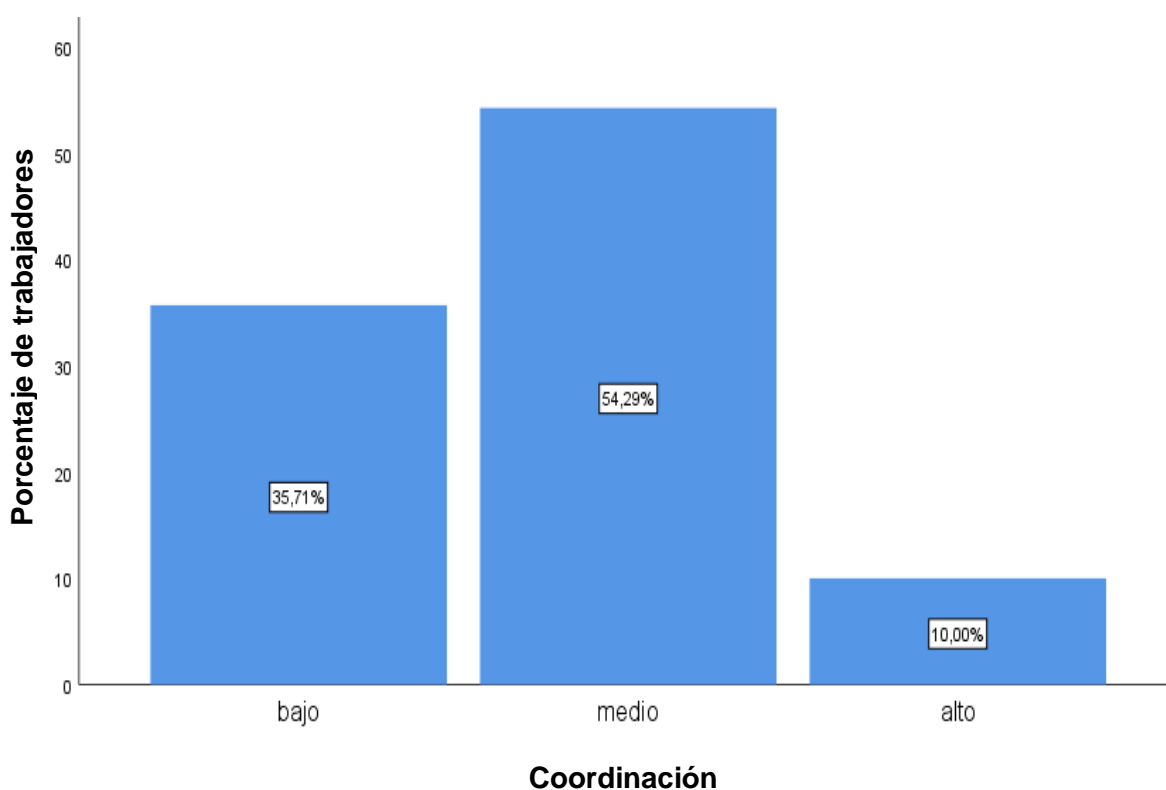


Figura 6. Descripción porcentual de la coordinación

En la presente tabla observamos que 25 colaboradores correspondientes al 35.7% del universo en estudio presentan un nivel bajo en la variable nivel de calidad de servicios, de la misma manera 38 colaboradores representados por el 54.3% de la población en estudio presenta un nivel medio y finalmente 7 sujetos representados por el 10% de la población presenta un nivel alto.

4.3.4 Resultados descriptivos de la comunicación

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	25,7
	Madio	38	54,3
	Alto	14	20,0
	Total	70	100,0

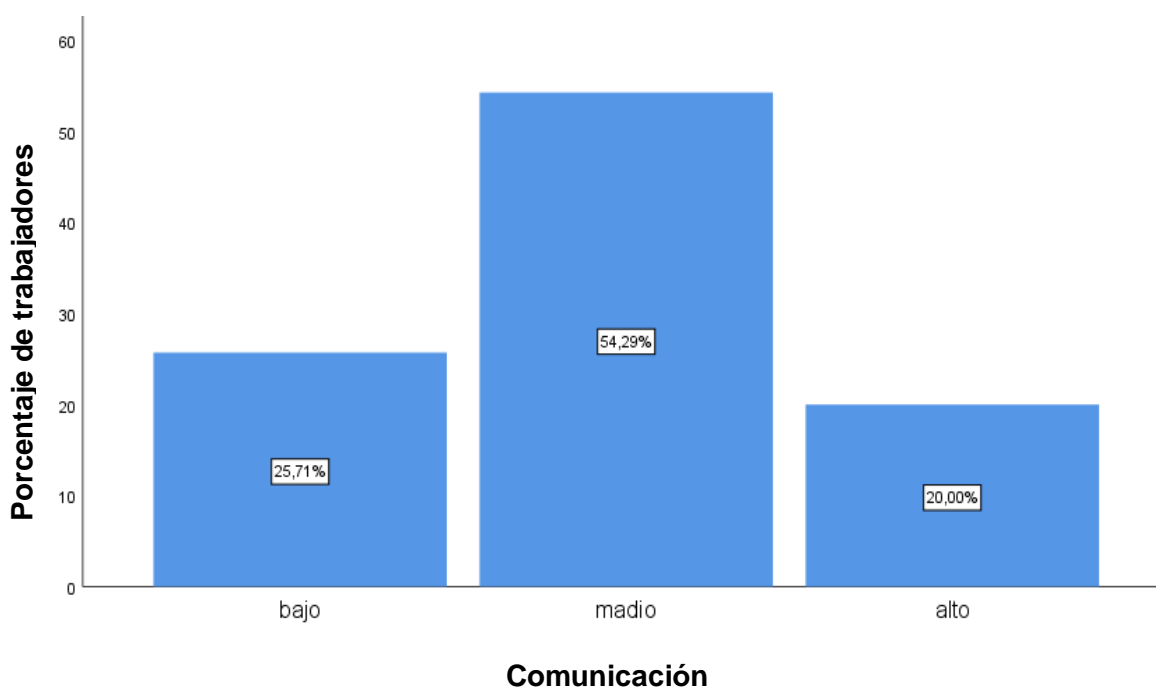


Figura 7. Descripción porcentual de la comunicación

En la presente tabla observamos que 18 colaboradores correspondientes al 25.7% del universo en estudio presentan un nivel bajo en la variable nivel de calidad de servicios, de la misma manera 38 colaboradores representados por el 54.3% de la población en estudio presenta un nivel medio y finalmente 14 sujetos representados por el 20% de la población presenta un nivel alto.

4.3.5 Resultados descriptivos de los procesos

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	30,0
	Medio	37	52,9
	Alto	12	17,1
	Total	70	100,0

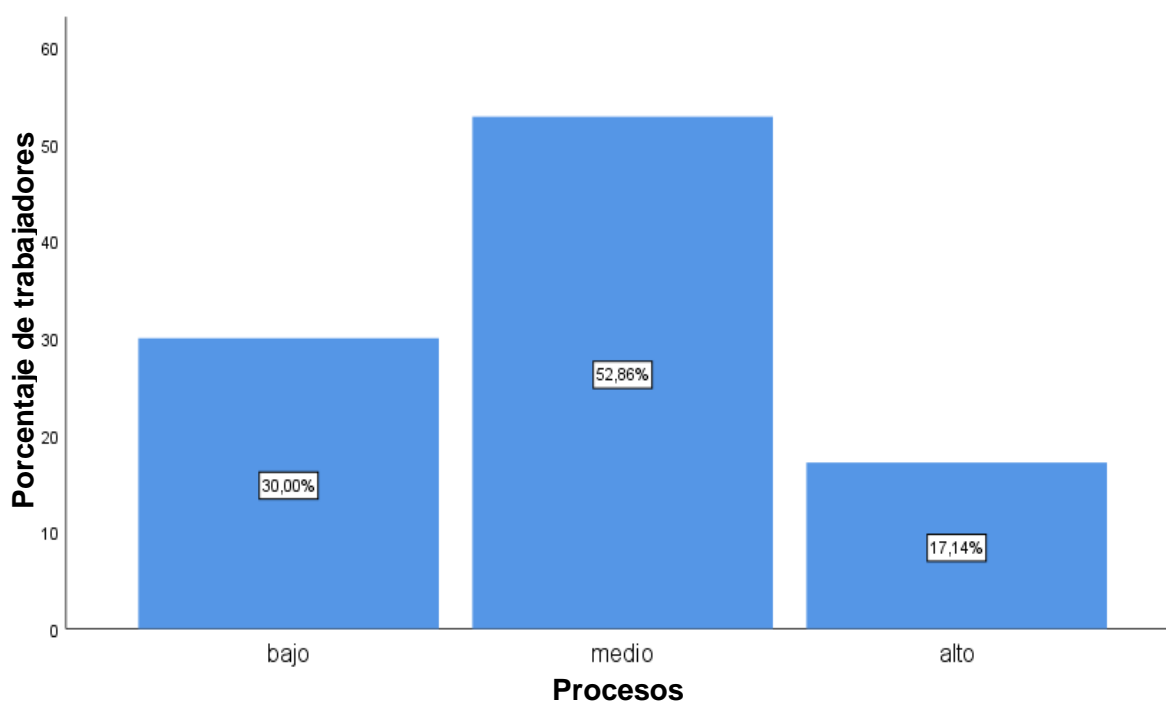


Figura 8. Descripción porcentual de los procesos.

En la presente tabla observamos que 21 colaboradores correspondientes al 30% del universo en estudio presentan un nivel bajo en la variable nivel de calidad de servicios, de la misma manera 37 colaboradores representados por el 52.9% de la población en estudio presenta un nivel medio y finalmente 12 sujetos representados por el 17.1% de la población presenta un nivel alto.

4.4 Prueba de la normalidad

H₀: No existe alguna distribución entre las variables calidad de servicios y control de procesos de la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C ubicadas en el distrito de Chorrillos -2016

H₁: Existe alguna distribución entre las variables calidad de servicios y control de procesos de la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C ubicadas en el distrito de Chorrillos -2016

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H₁)

Tabla 14

Prueba de normalidad entre las variables calidad de servicios y control de procesos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,087	70	,023*	,969	70	,084
Control de procesos	,111	70	,033	,965	70	,045

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Observamos en este el presente cuadro, al aplicar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, que el estadístico tiene un valor sig igual a 0.023 que es menor a 0.05.

Por lo tanto, según la teoría estadística a nuestra contrastación se hará con una prueba no paramétrica utilizando el estadístico Rho de Spearman.

4.5 Resultados descriptivos de las variables relacionadas

H₀: No existe alguna distribución entre las variables calidad de servicios y control de procesos de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos -2016.

H₁: Existe alguna distribución entre las variables calidad de servicios y control de procesos de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos -2016.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H₁)

Tabla 15

Descripción de las correlaciones entre las variables calidad de servicios y control de procesos.

			Calidad de servicio	Control de procesos
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Control de procesos	Coefficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Los resultados arrojan que la significancia de ρ , es menor a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Es decir, existe relación entre la variable calidad de servicios y control de procesos la empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del distrito de Chorrillos.

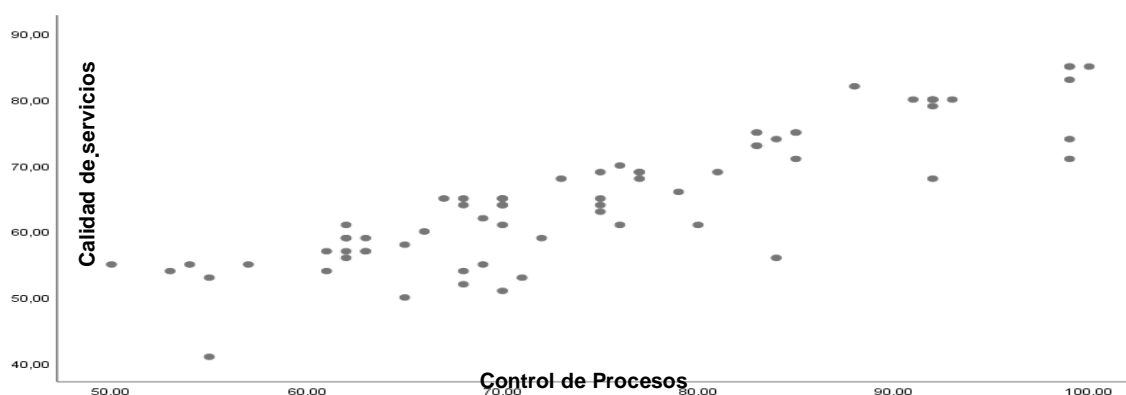


Figura 9. Dispersión de la correlación entre las variables calidad de servicios y control de procesos

Prueba de hipótesis específicas

Correlación entre calidad de servicios y coordinación

H₀: No existe distribución entre la variable calidad de servicio en la dimensión coordinación en la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos. – 2016

H₁: Existe distribución entre la variable calidad de servicio en la dimensión coordinación en la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos. – 2016

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H₁)

Tabla 16

Descripción de las correlaciones entre las variables calidad de servicios y coordinación

		Calidad de servicio	Coordinación
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,756**
	Sig. (bilateral)		,000
Coordinación	N	70	70
	Correlación de Pearson	,756**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

En la Presente tabla observamos una correlación muy alta según el estadístico de Pearson al 0.756 el cual informa que a mayor importancia se le da calidad de servicios se obtendrá mayor coordinación obtendrán de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos.

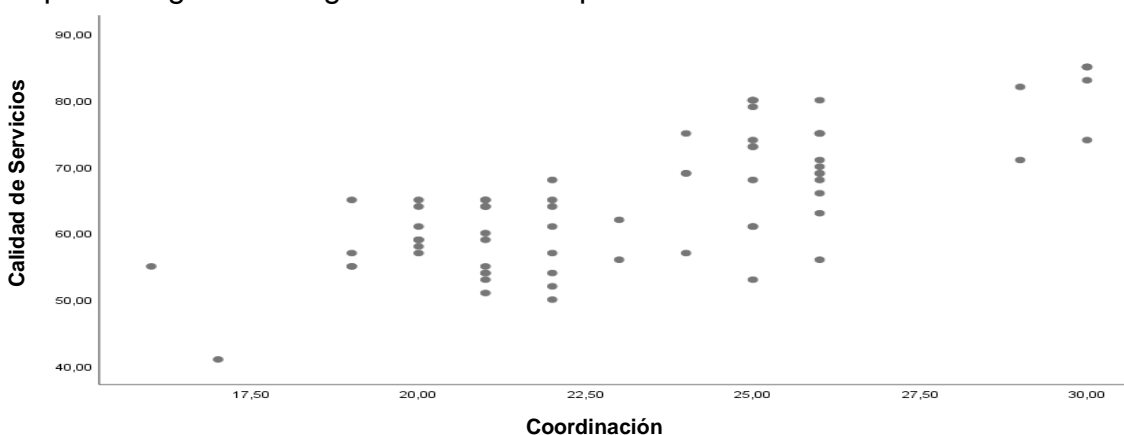


Figura 10. Dispersión de la correlación entre las variables calidad de servicios y coordinación

Correlación entre calidad de servicios y comunicación

H₀: No existe distribución entre la variable calidad de servicio y la dimensión comunicación de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016

H₁: Existe distribución entre la variable calidad de servicio y la dimensión comunicación de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H₁)

Tabla 17

Descripción de las correlaciones entre las variables Calidad de servicios y comunicación

		Calidad de servicio	Comunicación
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,802**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Comunicación	Correlación de Pearson	,802**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

Estadístico de Pearson al 0.802 el cual informa que a mayor importancia se calidad de servicio mejor comunicación habrá entre los trabajadores de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos.

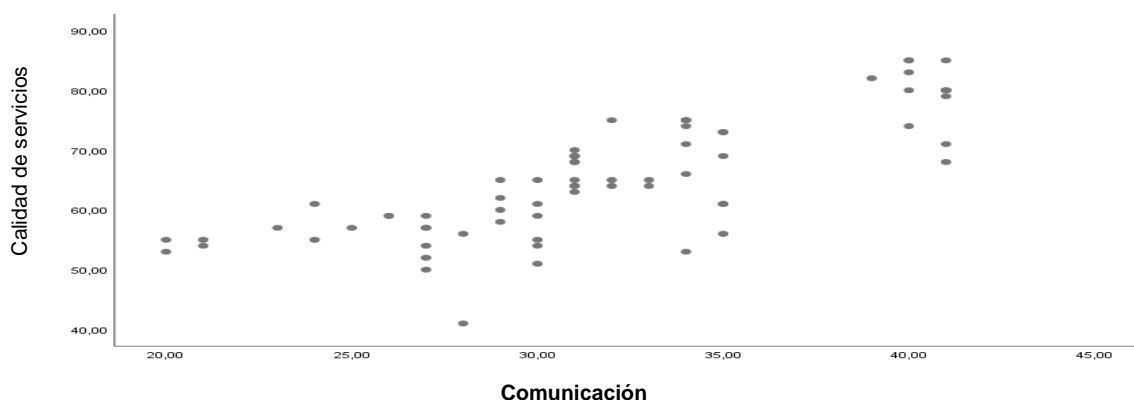


Figura 11. Dispersión de la correlación entre las variables calidad de servicios y comunicación.

Correlación entre Calidad de servicios y control

H₀: No existe distribución entre la variable calidad de servicio y la dimensión control de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016

H₁: Existe distribución entre la variable calidad de servicio y la dimensión control de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H₁)

Tabla 18

Descripción de las correlaciones entre las variables calidad de servicios y procesos

		Calidad de servicio	Control
<i>Calidad de servicio</i>	Correlación de Pearson	1	,764**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
<i>Procesos</i>	Correlación de Pearson	,764**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

En la presente tabla observamos una correlación muy alta según el estadístico de Pearson al 0.764 el cual informa que a mayor importancia se le da a la calidad de servicio mejores procesos obtendrá la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos.

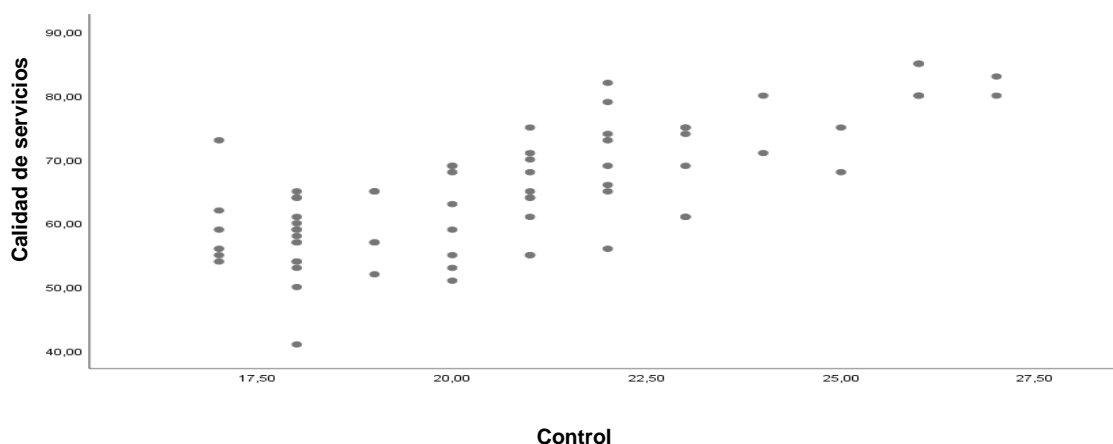


Figura 12. Dispersión de la correlación entre las variables calidad de servicios y control

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENTACIONES

5.1 Discusiones

En el presente estudio se plantea la necesidad de investigar la relación de la calidad de servicios y la importancia del control de procesos ya que en aspectos como son coordinación, comunicación y procesos se identifican problemas al momento de plantearlos dentro de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C

Con respecto al objetivo general: los resultados de la relación de la calidad de servicios y el control de procesos se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables en la empresa de transporte Móvil Express Logística Integral S.A.C . podemos decir que los resultados obtenidos son favorables según las pruebas estadísticas ya que si existe correlación entre las variables, además dichos resultados comparten similitudes con los antecedentes donde Añasco en el 2014 con su tesis Procedimientos de control interno administrativo y financiero para la cooperativa de transportes Asociados Cantonales TAC cuyo objetivo fue la de buscar debilidades en el área administrativa , financiera y de contabilidad dentro de la empresa utilizando un diseño de investigación tipo descriptivo y lo que se encontró fue la propuesta de prácticas de mejora al control interno del control interno así también en la parte administrativa los problemas de control no eran cumplidos como se esperaban. Por lo que se recomienda realizar juntas con el área administrativa ya que es la que se encarga de coordinar los procesos y de identificar la calidad de los servicios para así proponer alternativas de mejora y para lograrlo se debe identificar fallas con el fin de evitar su repetición.

Asimismo, con respecto al primer objetivo específico siendo estos los resultados de la relación de la calidad de servicios y la dimensión coordinación se determinó que existe una relación significativa entre las variable y la dimensión en la empresa de transporte Móvil Express logística integral S.A.C. Podemos decir que los resultados obtenidos son favorables según las pruebas estadísticas ya que si existe correlación entre la variable y la dimensión lo que nos a entender que a mejor calidad de servicio mejor coordinación obtendremos con los trabajadores en las distintas áreas de la empresa , además dichos resultados comparten similitudes con lo explicado por Chiavenato en el 2006 en su libro Introducción a la Teoría General de la Administración, que indica que la coordinación son voluntades y

acciones que se logran de manera continua. Además tomar en cuenta Richard Daft en el 2015 que indica en su libro “administración” que el vigilar las actividades de los trabajadores usando un enfoque positivo como el Empowerment mejorara los criterios de trabajo por lo que mejorar su coordinación dentro de la empresa. A Por lo que se recomienda incentivar a los trabajadores a cumplir las metas planteadas por la empresa por lo que el área administrativa debe realizar campañas que fomenten el trabajo en equipo y visualizar el rol donde de la empresa.

Asimismo, con respecto al segundo objetivo específico siendo estos los resultados de la relación de la calidad de servicios y la dimensión comunicación se determinó que existe una relación significativa entre las variable y la dimensión en la empresa de transporte Móvil Express Logística Integral S.A.C. Podemos decir que los resultados obtenidos son favorables según las pruebas estadísticas ya que si existe correlación entre la variable y la dimensión lo que nos a entender que a mejor calidad de servicio la comunicación obtenida será más fluida y llegara de manera uniforme dentro de la empresa .además dichos resultados son similares al antecedente proporcionado por Joaquin y Cespedes en el 2013 en su tesis “Diagnostico del sistema de control interno en el proceso de las ventas de la empresa transporte Ittsabus “ que cuyo objetivo busca diagnosticar el problema en las ventas y el control interno utilizando un diseño de investigación tipo descriptivo a lo que se encontró fue problemas en la comunicación interna ya que la gerencia que si usa mecanismo de control interno pero los demás niveles no lo perciben por lo que se sugirió que toda comunicación sea verbal y escrita para dejar evidencia de esta además de realizar códigos de conducta y protocolos para mejorar el nivel de atención .Por lo que se recomienda realizar reuniones con cada jefe de área para así comunicar de manera uniforme las actividades que podrían realizar y estos a su vez realizar reuniones con el personal a su cargo además de realizar documentos que dejen constancia de la asistencia y tema tratado en cada reunión

Asimismo, con respecto al tercer objetivo específico siendo estos los resultados de la relación de la calidad de servicios y la dimensión procesos se determinó que existe una relación significativa entre las variable y la dimensión en la empresa de transporte Móvil Express Logística Integral S.A.C. Podemos decir

que los resultados obtenidos son favorables según las pruebas estadísticas ya que si existe correlación entre la variable y la dimensión lo que nos ayuda a entender que a mejor calidad de servicio mejores procesos se podrán obtener. Dichos resultados son similares al antecedente proporcionado por Arrieta en el 2012 en su tesis "Propuesta de mejora en un operador logístico en su análisis de evaluación de mejora de flujos en su dentro de distribución" cuyo objetivo fue el de ofrecer un incremento en la rentabilidad por los servicios ofrecidos usando un diseño de investigación descriptivo y lo que se encontró fueron programas de seguimiento en los procesos y en las operaciones donde se realizan mejoras usando entrenamiento periódico y motivarlos con reconocimientos a su trabajo. A lo cual se recomienda que el uso de herramientas de motivación y recompensas para mejorar los procesos porque son eficientes ya que motiva al trabajador a no solo a cumplir sus metas sino a superarlas, además el seguimiento de cerca de los procesos ayuda a detectar cambios y mejorarlos.

5.2 Conclusiones

Según los resultados obtenidos podemos decir que:

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, se puede observar que existe una correlación significativa entre ambas variables calidad de servicios y control de procesos en la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos - 2016 es decir que existe una relación significativa entre ambas variables es por ello se debe tomar en cuenta que mayor calidad de servicio se dé mejor control de procesos se puede ofrecer.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al primer objetivo específico, se puede observar que existe una correlación significativa entre la variable Calidad de servicios y la dimensión coordinación de procesos en la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos - 2016 es decir que existe una relación significativa entre la variable y la dimensión es por ello se debe tomar en cuenta que a mayor calidad de servicio se

demuestre mayor coordinación podremos apreciar al realizar un servicio .

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico, se puede observar que existe una correlación significativa entre la variable calidad de servicios y la dimensión comunicación de procesos en la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos - 2016 es decir que existe una relación significativa entre la variable y la dimensión es por ello se debe tomar en cuenta que a mayor calidad de servicio se demuestre la comunicación dentro de la empresa será más fluida y llegada a todas las áreas uniformemente .

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico, se puede observar que existe una correlación significativa entre la variable calidad de servicios y la dimensión procesos en la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos - 2016 es decir que existe una relación significativa entre la variable y la dimensión es por ello se debe tomar en cuenta que a mayor calidad de servicio se demuestre los procesos para poder realizar esa actividad serán mejores .

Recomendaciones

Las recomendaciones que se ha llegado son en función de los objetivos, que son los siguientes:

Con respecto al objetivo general el cual pide determinar la relación entre las variables calidad de servicio y control de procesos de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016. Por lo que se recomienda a la Gerencia realizar juntas con el área administrativa ya que esta es la que se encarga de coordinar los procesos y de identificar la calidad de los servicios donde se discutirá las actividades y el estado en que se encuentran las distintas áreas a su cargo. Para así proponer alternativas de mejora tales como talleres de trabajo en equipo , mejoras en la comunicación y definición de procesos que pueden cambiar con el tiempo y para lograrlo se debe identificar fallas dentro de en las reuniones propuestas o en futuras reuniones con el fin de evitar su

repetición.

Con respecto al primer objetivo específico el cual pide determinar la relación entre las variables calidad de servicio y la dimensión coordinación de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016. Por lo que se recomienda a la gerencia realizar evaluaciones constantes para que así puedan controlar y medir los procesos e iniciar un programa de incentivación con los trabajadores y así lograr el cumplimiento de las metas planteadas y así mejorar la coordinación dentro de la empresa y de forma en que mejor realicen sus funciones serán mejor serán recompensados y así la empresa estará en crecimiento constante por lo que el área administrativa junto a la presupuesto debe realizar campañas que fomenten el trabajo en equipo , la medición de las recompensas y visualizar el rol y coordinación de cada trabajador para con la empresa.

Con respecto al segundo objetivo específico el cual pide determinar la relación entre las variables calidad de servicio y la dimensión comunicación de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016. . Se le recomienda a la Gerencia Administrativa realizar informes de desempeño de cada área para así identificar si existe algún problema en la comunicación que tienen entre estas. Con el fin de que la comunicación interna de la empresa sea de manera uniforme y se pueda lograr que las actividades planteadas por la empresa y así se realicen de manera correcta y sin contratiempos para que esto se logre se deberá dejar constancia de cada informe en el área correspondiente adjuntando propuestas de mejora tales como talleres de trabajo en equipo además de las metas a cumplir.

Con respecto al tercer objetivo específico el cual pide determinar la relación entre las variables calidad de servicio y la dimensión procesos de la empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C la cual pertenece al distrito de Chorrillos – 2016. A lo cual se recomienda a la Gerencia junto al área de recursos humanos que realice informes de reconocimiento sobre la importancia de los colaboradores para si estos puedan saber lo valiosos que son y en que se desempeñan dentro de los procesos y así visualizar el crecimiento de la empresa de esta manera se sientan motivados no solo a cumplir las metas sino a superarlas y a su vez recompensar el

esfuerzo y dedicación que tienen. Además esto solo se puede lograr si se cuenta con un seguimiento detallado de los procesos de cada trabajador y su desempeño lo que a su vez ayuda a detectar cambios o fallas y así solucionarlos lo que ayuda saber si están aptos para tales recompensas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Tesis

Andrade, C. (2015). *Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del Callao* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4488/Andrade_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Abadi, M. (2004). *Calidad de Servicio* (Tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Añasco, M. (2014). *Procedimientos de control interno administrativo y financiero para la cooperativa de transporte asociados cantonales TAC* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1847/1/TESIS%20Mar%C3%ADa%20de%20F%C3%A1tima%20A%C3%B1azco%20Narv%C3%A1ez.pdf>

Arrieta, E. (2012). *Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica el Perú, Lima, Perú.

Carrasco, M. y Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L para mejorar la eficiencia y gestión* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://es.scribd.com/document/262186259/Evaluacion-del-control-interno-a-las-cuentas-por-cobrar-de-la-empresa-de-transportes-y-servicios-vanina-e-i-r-l-para-mejorar-la-eficiencia-y-gestion>

Chontasi, F. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión del transporte Turístico* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://es.scribd.com/document/374425905/Tesis-Modelo-de-Gestion-de>

Transporte-Turistico

Delgado, D. y Ladines, C. (2014). *Plan de mejora en la logística interna y su contribución con la gestión operativa de la empresa jps distribuciones E.I.R.L* (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/705/1/DELGADO_PLAN_MEJORA_LOGISTICA.pdf

Joaquin, L. y Cespedes, A. (2013). *Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de transportes Ittsabus* (Tesis de pregrado). Universidad privada Antenor Orrego, Lima, Perú.

Maximiliano, A. (2016). *Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2602/1/Tesis%20Fabio%20Miguel%20%28BC.UNS-calidad%29.pdf>.

Motta, A. (2012). *Análisis de los procesos de control de entrada y salida de contenedores en almacenes* (Tesis de pregrado). Universidad Simón de Bolívar, La Guaira, Bolivia.

Ospinoza, S. (2015). *Calidad de servicio y valor agregado en el transporte intermodal de mercaderías* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://docplayer.es/22987332-Tesis-doctoral-calidad-de-servicio-y-valor-en-el-transporte-intermodal-de-mercancias.html>

Libros

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://www.academia.edu/25497606/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n

Chiavenato, I. (2006), *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Cuajimalpa, México: McGraw-Hill Interamericana.

Daft, R. (2015), *Teoría y diseño organizacional*. Ciudad de México, México: Cengage Learning

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*, Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Garvin, D. (1984). *Qué significa realmente la calidad del producto*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Garza, E (2003). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. Recuperado de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/51932.pdf>

George, R. y Stephen, G. (1999), *Principios de la administración*. México D.F., México: Patria.

Grönroos, C. (1994), *La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en*

los servicios. Madrid, España: Díaz de Santos.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2002), *Metodología de la investigación*. Edmonton, Canadá: McGraw-Hill.

Horovitz, J. (1991), *La calidad del servicio*. Madrid, España: McGraw Hill.

Hurtado, C. (2008). Principios de Administración. Recuperado de <http://administracion01.blogspot.com/2013/07/httpbooks.html>

Israel, G. (2011). *Libro calidad en gestión de servicios*. Recuperado de <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic.pdf>.

Joseph, M. (1990), *La planificación de la calidad*, Madrid y España: Editorial Díaz de Santos.

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Lovelock, C. (1990). *Clasificando los servicios para obtener información estratégica de marketing*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Melinkoff, R. (1990), *Los procesos administrativos*, Caracas y Venezuela: Panapo.

Miranda, J. (2017). *Fundamentos de medición y control de procesos*. Recuperado

de

<https://books.google.com.pe/books?id=WJgqDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+de+procesos&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwjf9e7F5JzaAhWtzIkKHciZBxcQ6AEILzAC#v=onepage&q=control%20de%20procesos&f=false>

Oliver, R. y Swartz, J. (1983). *Un modelo conceptual de calidad de servicio y satisfacción de servicio*. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

Peel, M. (1993). *El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000200013

Robbins S y Coulter M (2005). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. Recuperado de <https://espacioculturayarte.files.wordpress.com/2016/05/comunicacion-oral.pdf>

Sánchez J. (2006). *Instrumentación y control básico de procesos*. Recuperado de <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479787592.pdf>.

Seto, D. (1983). *Disparidad de la percepción de valor*. Recuperado de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>.

Sunder, S. (1944). *Teoría de la contabilidad y el control*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/323769819/Teoria-de-La-Contabilidad-y-El-Control-Sunder>

Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>

Zeithaml, V. (2002). *Un enfoque de integración del cliente a la empresa*, México D.F., México: Mc Graw Hill.

Zeithaml, V. y Parasuraman, A. y Berry, L. (1985). *Naturaleza y determinantes de las expectativas de los clientes en cuanto a servicios*. Revista de la Academia de Ciencias de Marketing. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Artículos

Barbero, J. (2010). La logística de cargas en América Latina y el Caribe una agenda para mejorar su desempeño, *Banco Interamericano de desarrollo*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-log%C3%ADstica-de-cargas-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Una-agenda-para-mejorar-su-desempe%C3%B1o.pdf>

Draf, R. (2004). Administración. *Blog de Administración de empresas*. Recuperado de <http://administracion21.blogspot.pe/>

Duque, O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Enciclopedia de Características (2017). Que es el control de gestión. *Control de Gestión*. Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/control-de-gestion/>

Jara, E. (2009). *Control de procesos administrativos*. Recuperado de https://www.academia.edu/29995190/EL_CONTROL_EN_EL_PROCESO_ADMINISTRATIVO

López, P. L. (2017) Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. Recuperado de <https://bit.ly/2ebg51R>.

Ministerio de comercio exterior y turismo (2016) Resultados Agregados y Lineamientos Estratégicos. *Análisis Integral de la logística en Perú*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Analisis_Integral_Logistica_Peru.pdf

Operadores Logísticos (2015). Volumen de negocio agregado por los operadores logísticos, *Estudio Sectores de DBK*. Recuperado de <https://www.informadb.pt/idbweb/resourcesRepository/sectores-espanha2015/mar-operadores-logisticos.pdf>.

Promonegocios (2017) Definición de encuesta. *Investigación de mercados*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

ANEXOS

Anexos

ANEXO 01: Informe de software antiplagio (Turnitin).

REPORTE ANTIPLAGIO

BACH: GUILLERMO OSCAR CHAVARRIA

LIMACHI ASESOR : SEGUNDO ZOILO

23VASQUEZ RUIZ



ANEXO 02: Matriz de Consistencia

variable e indicadores							
Problemas	objetivos	hipotesis	variable 1 :calidad de servicio				
<p>Problema general: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicios y el control de procesos de la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y la dimensión coordinación en la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y la dimensión comunicación entre la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y la dimensión de los procesos en la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre Calidad de Servicios y el Control de Procesos de la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión coordinación en la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016.</p> <p>Determinar la relación entre el servicio y la dimensión comunicación entre la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016.</p> <p>Determinar la relación entre servicio y la dimensión de los procesos en la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad de servicios y control de procesos de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos-2016.</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad de servicios y control de procesos de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos – 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio en la dimensión coordinación de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos - 2016</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión comunicación de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos. – 2016.</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión procesos de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos – 2016.</p>	Dimensione s	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
			Calidad	<p>Generar bien o servicio</p> <p>Estrategia competitiva</p> <p>Necesidades futuras</p>	Del 1 al 8		bajo:22 medio:32 alto:44
			Servicios	<p>Beneficios individuales</p> <p>Satisfacción de los clientes</p> <p>Disponibilidad del servicio</p>	Del 9 al 18	1 = Nunca 2=casi nunca 3=aveces 4=casi siempre 5=siempre	bajo: 29 medio :35 alto:41

variable e indicadores

Problemas		objetivos	hipotesis	variable 2 : Control de procesos				
<p>Problema general: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicios y el control de procesos de la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y la dimensión coordinación en la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y la dimensión comunicación entre la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y la dimensión de los procesos en la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016?</p>	Objetivo general	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos	
	Determinar la relación entre Calidad de Servicios y el Control de Procesos de la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016.	Ho: No existe relación entre la calidad de servicios y control de procesos de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos-2016.	Coordinación	Identificar y clasificar las actividades	Del 1 al 6	1 = Nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre	Bajo: 16-24 Medio: 25-38 Alto 39-57	
	Objetivos específicos	H1: Existe relación entre la calidad de servicios y control de procesos de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos – 2016.	Relación con el cliente	Vigilar las actividades de los empleados				
	Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión coordinación en la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016.	Hipótesis Específicas Existe relación entre la calidad de servicio en la dimensión coordinación de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos - 2016	Comunicación	Fidelización de los clientes	Del 7 al 12		bajo:20 medio :31 alto:41	
Determinar la relación entre el servicio y la dimensión comunicación entre la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016.	Existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión comunicación de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos. – 2016.	Adaptación mutua	Actividades interrelacionadas					
Determinar la relación entre servicio y la dimensión de los procesos en la Empresa de transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C "MEX S.A.C" del Distrito de Chorrillos- 2016.	Existe relación entre la calidad de servicio y la dimensión procesos de la empresa Móvil Express logística integral S.A.C la cual pertenece al distrito de chorrillos – 2016.	proceso	Procesos de adaptación	Del 13 al 23	bajo:17 medio: 20 alto:27			

ANEXO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
Encuesta					
La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema CALIDAD DE SERVICIO sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente Investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.					
	siempre	casi siempre	aveces	casi nunca	Nunca
1. ¿Tiene en claro que tipo de servicio ofrece la organización donde labora?					
2. ¿se siente capacitado para realizar cualquier función que le demande?					
3 ¿Se siente satisfecho con las funciones a su cargo?					
4. ¿Considera competitiva la empresa donde labora?					
5. ¿Tiene libertad de proponer nuevas estrategias de trabajo?					
6. ¿Aporta o ha aportado con estrategias de competitivas para la empresa?					
7. ¿Identifica las necesidades antes de que se las solicite?					
8 ¿clasifica sus necesidades presentes y futuras en su área de trabajo?					
9. ¿Se le da oportunidad de expresar sus necesidades presentes y futuras para mejorar su trabajo?					
10. ¿Está dispuesto a laborar horas extras para aumentar sus beneficios?					
11. ¿Ha identificado beneficios individuales o colectivos desde que comenzó a laborar?					
12 ¿considera que los beneficios ganados estar acorde con el esfuerzo extra que realiza ?					
13. ¿Considera usted que el cliente debe estar informado de todo los procesos para mejorar los lazos él?					
14 ¿Cumple de manera rápida y eficiente las tareas encomendadas?					
15. ¿trata de identificar las necesidades del cliente y para así sugerírselas?					
16. ¿toma la iniciativa para solucionar cualquier queja de los clientes por el servicio?					

17. ¿Considera usted que el servicio se encuentra disponible en todo momento?					
18. ¿Cuenta con todos los implementos necesarios para cumplir su función?					
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS					
VARIABLE: control de procesos					
Encuesta					
La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema Control de procesos sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.					
	siempre	casi siempre	aveces	casi nunca	Nunca
1. ¿la escala en que prioriza las órdenes de servicio es por orden de llegada?					
2. ¿Cada actividad cuenta con la respectiva supervisión del jefe de área?					
3. ¿Prioriza las necesidades de su área de trabajo con las de las demás áreas?					
4. ¿Notifica a su supervisor cada actividad que realiza para la empresa?					
5. ¿usted está al tanto del tiempo y lugar de cada actividad que se realiza?					
6. ¿Se realizan llamadas para saber el proceso de cada servicio?					
7. ¿se siente comprometido con el bien común de la empresa?					
8. ¿tiene conocimiento y respeta del orden jerárquico de la empresa?					
9 ¿considera que esta bien informado de las diferentes actividades de la empresa?					
10. ¿Mantiene un contacto frecuente con los clientes a quienes les proporciono un bien o servicios?					
11. ¿Qué imagen cree usted que percibe el público consumidor de la empresa donde labora?					
12¿Cree que la relación amical entre vendedor /cliente sea importante en estos tiempos?					
13 ¿Conoce a todos los trabajadores de su centro de trabajo?					
14 ¿Conoce la función y tiempo de trabajo de sus compañeros?					
15. ¿coopera en actividades que unifiquen a sus compañeros de trabajo?					
16. ¿Existe comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa?					
17. ¿Cree que los recursos son compartidos equitativamente?					
18. ¿Considera que las actividades de cada área de trabajo son eficientes?					
19. ¿Considera buenos los procesos de la empresa para la atención hacia los clientes?					

20. ¿considera usted que la empresa ha realizado cambios en su forma de trabajo desde que comenzó a laborar?					
21. ¿cree usted que la tecnología actual forma parte de una mejora continua?					

ANEXO 04: Validación de Instrumento (formato Juicio Experto, mínimo 2 firmas).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

Objetivo: Está dirigido a la recolección de datos que permitiesen medir la Calidad de servicio en empresas del sector de transporte.

Dirigido a: Hombres y Mujeres entre 18 y 59 años que sean colaboradores en distintas empresas del sector de transporte

Apellidos y Nombres del Evaluador:

Vargas Díaz Ademar

Grado académico del evaluador:

Valoración:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	--------------	---------	------------	-------

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL EVALUADOR

TITULO DE LA TESIS: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad de servicio de por entender la calidad de servicio en la forma en cómo se lleva a cabo el trato con un cliente o empresa para que esa manera se sientan identificados además seguros de que se llevará a cabo el pedido que han solicitado.	calidad	funciones de un bien o servicio	¿Tiene en claro que tipo de servicio ofrece la organización donde labora?														
			¿se siente capacitado para realizar cualquier función que le demande?														
		Estrategias competitivas	¿Se siente satisfecho con las funciones a su cargo?														
			¿Considera competitiva la empresa donde labora?														
			¿Tiene libertad de proponer nuevas estrategias de trabajo?														
	necesidades futuras	¿Aporta o ha aportado con estrategias de competitivas para la empresa?															
		¿Identifica las necesidades antes de que se las solicite?															
		¿Clasifica sus necesidades presentes y futuras en su área de trabajo?															
		¿Se le da oportunidad de expresar sus necesidades presentes y futuras para mejorar su trabajo?															
		¿Está dispuesto a laborar horas extras para aumentar sus beneficios?															
servicio	beneficios individuales o colectivos	¿Ha identificado beneficios individuales o colectivos desde que comenzó a laborar?															
		¿Considera que los beneficios ganados estar acorde con el esfuerzo extra que realiza?															
		¿Considera usted que el cliente debe estar informado de todo los procesos para mejorar los lazos de?															
	Relación con el público o cliente	¿Cumple de manera rápida y eficiente las tareas encomendadas?															
		¿Trata de identificar las necesidades del cliente y para así sugerir las?															
Disponibilidad del servicio o producto.		¿Toma la iniciativa para solucionar cualquier queja de los clientes por el servicio?															
		¿Considera usted que el servicio se encuentra disponible en todo momento?															

[Firma manuscrita]
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

Objetivo: Está dirigido a la recolección de datos que permitiesen medir la Calidad de servicio en el sector de transporte.

Dirigido a: Hombres y Mujeres entre 18 y 59 años que sean colaboradores en distintas empresas de este Rubro

Apellidos y Nombres del Evaluador: (llenar por el especialista) *BASTIENAS BIZO, JUAN ALBERTO*

Grado académico del evaluador: (llenar por el especialista) *MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS*

Valoración:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	--------------	---------	------------	-------

(llenar por el especialista)

[Firma]
FIRMA DEL EVALUADOR

TITULO DE LA TESIS: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN V/O RECOMENDACIONES	
					RELACION ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio	calidad	funciones de un bien o servicio	¿Tiene en claro que tipo de servicio ofrece la organización donde labora?											
			¿Se siente capacitado para realizar cualquier función que le demande?											
		Estrategias competitivas	¿Se siente satisfecho con las funciones a su cargo?											
			¿Considera competitiva la empresa donde labora?											
			¿Tiene libertad de proponer nuevas estrategias de trabajo?											
			¿Aporta o ha aportado con estrategias de competitivas para la empresa?											
	necesidades futuras	¿Identifica las necesidades antes de que se las solicite?												
		¿Clasifica sus necesidades presentes y futuras en su área de trabajo?												
	servicio	beneficios individuales o colectivos	¿Se le da oportunidad de expresar sus necesidades presentes y futuras para mejorar su trabajo?											
			¿Está dispuesto a laborar horas extras para aumentar sus beneficios?											
		Relación con el público o cliente	¿Ha identificado beneficios individuales o colectivos desde que comenzó a laborar?											
			¿Considera que los beneficios ganados, están acorde con el esfuerzo extra que realiza?											
¿Considera usted que el cliente debe estar informado de todo los procesos para mejorar los lazos #?														
¿Cumple de manera rápida y eficiente las tareas encomendadas?														
Disponibilidad del servicio o producto	¿Trata de identificar las necesidades del cliente y para así sugerirle las?													
	¿Toma la iniciativa para solucionar cualquier queja de los clientes por el servicio?													
			¿Considera usted que el servicio se encuentra disponible en todo momento?											
			¿Cuenta con todos los implementos necesarios Para cumplir su función?											

[Firma]
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

Objetivo: Está dirigido a la recolección de datos que permitiesen medir la Calidad de servicio en empresas del sector de transporte.

Dirigido a: Hombres y Mujeres entre 18 y 59 años que sean colaboradores en distintas empresas del sector de transporte

Apellidos y Nombres del Evaluador:

FLORES VELCA WELBER HUGO

Grado académico del evaluador:

ESTADÍSTICA E INFORMÁTICO

Valoración:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	--------------	---------	------------	-------



FIRMA DEL EVALUADOR

TITULO DE LA TESIS: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
					RELACION ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio: se da por entender la calidad de servicio es la forma en cómo se lleva a cabo el trato con un cliente o empresa para que esa manera se sientan identificados además seguros de que se llevarán a cabo el pedido que han solicitado.	calidad	funciones de un bien o servicio	¿Tiene en claro que tipo de servicio ofrece la organización donde labora? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿Se siente capacitado para realizar cualquier función que le demande? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Se siente satisfecho con las funciones a su cargo? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Estrategias competitivas	¿Considera competitiva la empresa donde labora? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Tiene libertad de proponer nuevas estrategias de trabajo? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Aporta o ha aportado con estrategias de competitividad para la empresa? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	servicio	necesidades futuras	¿Identifica las necesidades antes de que se las solicite? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Clasifica sus necesidades presentes y futuras en su área de trabajo? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Se le da oportunidad de expresar sus necesidades presentes y futuras para mejorar su trabajo? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Relación con el público o cliente	¿Está dispuesto a laborar horas extras para aumentar sus beneficios? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Ha identificado beneficios individuales o colectivos desde que comenzó a laborar? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Considera que los beneficios ganados están acorde con el esfuerzo extra que realiza? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Disponibilidad del servicio o producto	¿Considera usted que el cliente debe estar informado de todo los procesos para mejorar el servicio? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	¿Cumple de manera rápida y eficiente las tareas encomendadas? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	¿Capacita e identifica las necesidades del cliente y para así sugerirle las mejores opciones? <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

Objetivo: Está dirigido a la recolección de datos que permitiesen medir el control de procesos en empresas el sector de transporte

Dirigido a: Hombres y Mujeres entre 18 y 59 años que sean colaboradores en distintas empresas del sector de transporte

Apellidos y Nombres del Evaluador:

Vargas Díaz Adewar

Grado académico del evaluador:

Valoración:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	--------------	---------	------------	-------

FIRMA DEL EVALUADOR

TITULO DE LA TESIS: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
					RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Control de procesos: Un proceso consiste en una sucesión de actividades interrelacionadas de duración o localización definidas, conseguidas gracias a medios humanos o físicos, y materiales. Siendo su finalidad satisfacer necesidades a la medida de su cliente individual o colectivo, según procesos y comportamientos separados.	Coordinación	Identificar y clasificar las actividades	¿Se escala en que prioridad los órdenes de servicio es por orden de llegada?														
			¿Cada actividad cuenta con la respectiva supervisión del jefe de área?														
		vigilar las actividades de los empleados	¿Prioriza las necesidades de su área de trabajo con las de los demás áreas?														
			¿Efectúa a su supervisor cada actividad que realiza para la empresa?														
	Comunicación	Fidelización de los trabajadores	¿Está usted al tanto del tiempo y lugar de cada actividad que se realiza?														
			¿Se realizan llamadas para saber el proceso de cada servicio?														
		Relación con el público o cliente	¿Se siente comprometido con el bien común de la empresa?														
			¿Tiene conocimiento y respeto del orden jerárquico de la empresa?														
		Adaptación mutua	¿considera que está bien informado de las diferentes actividades de la empresa?														
			¿Mantiene un contacto frecuente con los clientes a quienes les proporciona un bien o servicio?														
			¿Qué imagen cree usted que percibe el público consumidor de la empresa donde labora?														
			¿Cree que la relación amical entre vendedor /cliente sea importante en estos tiempos?														
Procesos	actividades interrelacionadas	¿Conoce a todos los trabajadores de su centro de trabajo?															
		¿Conoce la función y tiempo de trabajo de sus compañeros?															
	Procesos de adaptación	¿coopera en actividades que unifican a sus compañeros de trabajo?															
		¿Existe comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa?															
		¿Cree que los recursos son compartidos equitativamente?															
		¿Considera que las actividades de cada área de trabajo son eficientes?															
		¿Considera buenos los procesos de la empresa para la atención hacia los clientes?															
		¿Considera usted que la empresa ha realizado cambios en su forma de trabajo desde que comenzó a laborar?															
		¿Cree usted que la tecnología actual forma parte de una mejora continua?															

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

Objetivo: Está dirigido a la recolección de datos que permitiesen medir la control de procesos en el sector de transporte.

Dirigido a: Hombres y Mujeres entre 18 y 59 años que sean colaboradores en distintas empresas de este Rubro

Apellidos y Nombres del Evaluador: (llenar por el especialista) **BASILIO PEO JUAN ALBERTO**

Grado académico del evaluador: (llenar por el especialista) **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.**

Valoración:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	--------------	---------	------------	-------

(llenar por el especialista)



FIRMA DEL EVALUADOR

TITULO DE LA TESIS: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
					RELACION ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Control de procesos	Coordinación	Identificar y clasificar las actividades	¿La escala en que prioriza las ordenes de servicio es por orden de llegada?												
			¿Cada actividad cuenta con la respectiva supervisión del jefe de área?												
		vigilar las actividades de los empleados	¿Prioriza las necesidades de su área de trabajo con las de las demás áreas?												
			¿Motiva a su supervisor cada actividad que realiza para la empresa?												
			¿Está al tanto del tiempo y lugar de cada actividad que se realiza?												
			¿Se realizan llamadas para saber el proceso de cada servicio?												
	Comunicación	Fidelización de los trabajadores	¿Se tiene comprometido y respeta del orden jerárquico de la empresa?												
			¿considera que está bien informado de las diferentes actividades de la empresa?												
		Relación con el público o cliente	¿mantiene un contacto frecuente con los clientes a quienes les proporciono un bienes o servicios?												
			¿Qué imagen cree usted que percibe el público consumidor de la empresa donde labora?												
			¿Cree que la relación amical entre vendedor /cliente sea importante en estos tiempos?												
			¿Conoce a todos los trabajadores de su centro de trabajo?												
Procesos	Adaptación mutua	¿Conoce la función y tiempo de trabajo de sus compañeros?													
		¿coopera en actividades que unifican a sus compañeros de trabajo?													
		¿Existe comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa?													
	actividades interrelacionadas	¿Cree que los recursos son compartidos equitativamente?													
		¿Considera que las actividades de cada área de trabajo son eficientes?													
		¿Considera bueno los procesos de la empresa para la atención hacia los clientes?													
Procesos de adaptación	¿Considera usted que la empresa ha realizado cambios en su forma de trabajo desde que comenzó a laborar?														
	¿cree usted que la tecnología actual forma parte de una mejora continua?														



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

Objetivo: Está dirigido a la recolección de datos que permitiesen medir el control de procesos en empresas el sector de transporte

Dirigido a: Hombres y Mujeres entre 18 y 59 años que sean colaboradores en distintas empresas del sector de transporte

Apellidos y Nombres del Evaluador:

FLORES VELCA WELBER HUGO

Grado académico del evaluador:

ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO

Valoración:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	--------------	---------	------------	-------

FIRMA DEL EVALUADOR

TITULO DE LA TESIS: La calidad de servicio y el control de procesos en empresas del sector de transportes del distrito de chorrillos-2016.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES							
					RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA									
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
Control de procesos: Un proceso consiste en una sucesión de actividades interrelacionadas de duración o localización definidas, conexas gracias a medios humanos o físicos, y materiales. Siendo su finalidad satisfacer necesidades a la medida de un cliente individual o colectivo, según procesos y comportamientos separados.	Coordinación	Identificar y clasificar las actividades	¿Se escala en que prioridad las órdenes de servicio es por orden de llegada?	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca												
			¿Cada actividad cuenta con la respectiva supervisión del jefe de área?																	
		Vigilar las actividades de los empleados	¿Prioriza las necesidades de su área de trabajo con las de los demás áreas?																	
			¿Notifica a su supervisor cada actividad que realiza para la empresa?																	
	Comunicación	Fidelización de los trabajadores	Relación con el público o cliente	¿Cuentas está al tanto del tiempo y lugar de cada actividad que se realiza?																
				¿Se cumple el tiempo de entrega del proceso de cada servicio en forma al cliente?																
			¿Se siente comprometido con la empresa?																	
			¿tiene conocimiento y respeta el orden jerárquico de la empresa?																	
		Adaptación estas	Relación con el público o cliente	¿considera que esta bien informado de las diferentes actividades de la empresa?																
				¿mantiene un contacto frecuente con los clientes a través los proveedores de los servicios?																
			Procesos de adaptación	¿Se conoce a todos los trabajadores de su centro de trabajo?																
				¿Conoce la función y tiempo de trabajo de sus compañeros?																
Procesos	actividades interrelacionadas	Procesos de adaptación	¿coopera en actividades que unifique a sus compañeros de trabajo?																	
			¿Existe comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa?																	
	Procesos de adaptación	¿Considera que las actividades de cada área de trabajo son diferentes?																		
		¿Considera buenos los procesos de la empresa para la atención hacia los clientes?																		
Procesos de adaptación	Procesos de adaptación	¿Considera usted que la empresa ha realizado cambios en su forma de trabajo desde que comenzó a laborar?																		
		¿Considera usted que la tecnología actual forma parte de una mejora continua?																		

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 05: Consentimiento de la institución o empresa donde se aplicará la investigación.



Tu socio estratégico en Servicios de Transporte Integral

Informe de constancia de Móvil Express Logística Integral S.A.C - MEX S.A.C

*Muy Buenos días, quien tiene el agrado de saludarlo es la empresa **Móvil Express Logística Integral S.A.C.**, el motivo del presente documento. Damos respuesta a la solicitud de la realización de una encuesta del año 2016*

Se le otorga la constancia de la realización de dicha encuestas con el tema calidad de servicios y control de procesos en empresa del distrito de chorrillos realizada en noviembre del 2016 al personal presente en dicho año, se le hace presente al alumno Guillermo Oscar Chavarria Limachi de la universidad autónoma del Perú, con el fin de encontrar un relación entre ambas variables

Se expide el presente documento con valides a los fines pertinentes al caso, no a trámites legales

De ante manos muchas gracias

Atentamente.


MÓVIL EXPRESS
LOGÍSTICA INTEGRAL S.A.C


OSCAR GUILLERMO CHAVARRIA LIMACHI
GERENTE GENERAL
DNI: 47201200
MÓVIL EXPRESS LOGÍSTICA INTEGRAL S.A.C.