



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La gestión administrativa en la calidad de servicios en el sindicato de
choferes del cantón Penípe.

**Trabajo de titulación previo la obtención del título de Licenciado en
Administración de Empresas**

Autor:

Orozco Veloz Jossué Israel.

Tutor:

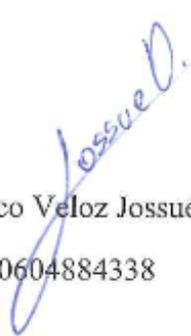
Mgs. Mariela Hidalgo

Riobamba, Ecuador. 2023

DERECHO DE AUTORÍA

Yo, Orozco Veloz Jossué Israel, con C.I: 0604884338, soy responsable del contenido, ideas, conclusiones, recomendaciones y resultados de esta investigación con el tema: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SINDICATO DE CHOFERES DEL CANTÓN PENIPE.", los mismos derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Riobamba, 2 de mayo de 2023


Orozco Veloz Jossué Israel

C.C. 0604884338

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR

Quien suscribe, Mgs. Mariela Hidalgo Mayorga catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SINDICATO DE CHOFERES DEL CANTÓN PENIPE.", bajo la autoría de Jossué Israel Orozco Veloz; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 2 días del mes de mayo del 2023.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mariela Hidalgo Mayorga', written over a horizontal line.

Mgs. Mariela Hidalgo Mayorga

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SINDICATO DE CHOFERES DEL CANTÓN PENIPE, presentado por Jossué Israel Orozco Veloz, con cédula de identidad número 0604884338, bajo la tutoría de la Mgs. Mariela Hidalgo Mayorga; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 2 días del mes de mayo del 2023

Presidente del Tribunal de Grado
Ing. Alexander Fernando Vinuesa Jara PhD.



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA.



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Wilson Manuel Saltos Aguilar PhD.



Firma



CERTIFICACIÓN

Que, **OROZCO VELOZ JOSSUÉ ISRAEL** con CC: **060488433-8**, estudiante de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL SINDICATO DE CHOFERES DEL CANTÓN PENIPE**", cumple con el 10%, reportado en el sistema Anti plagio nombre del sistema, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 19 de abril de 2023



Mgs. Mariela Hidalgo
TUTOR

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente proyecto de investigación, a mis padres quien me ha guiado y apoyado en cada meta que me he planteado, gracias por todo el apoyo y los valores que me han brindado a lo largo de mi vida.

A mi hermano quién me ha enseñado a ser una gran persona y constante en cada proceso de mi vida.

Finalmente, a toda mi familia quien siempre ha creído en mí y apoyado para ser un profesional.

Los amo.

Jossué Israel Orozco Veloz.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por la vida, y por permitirme culminar una etapa más en mi vida, también a quienes me han apoyado dentro de estos años, a mis padres que se han mantenido a mi lado.

A mi familia Orozco y Veloz Avendaño.

Jossué Israel Orozco Veloz.

ÍNDICE GENERAL

DERECHO DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DEL PLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE GRAFICOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I 15

INTRODUCCIÓN 15

1.1. Planteamiento del problema 16

1.1.1. Formulación del problema 16

1.2. Justificación 17

1.3. Objetivos 18

1.3.1. General 18

1.3.2. Específicos 18

CAPÍTULO II 19

MARCO TEÓRICO 19

2.1 Antecedentes 19

2.2 Fundamentación teórica 20

2.2.1 Administración 20

2.2.2 Gestión administrativa 22

2.2.3 Proceso administrativo 23

2.2.3.1 Planificación 23

2.2.5 Dimensiones de la calidad 29

2.2.6. Principios de la calidad 29

2.2.7 Importancia de la calidad de servicio 30

2.2.8 Beneficios de la calidad de vida 30

2.2.9 Modelos de la gestión de servicio 31

2.2.10.	Sistema de gestión de calidad.....	31
CAPÍTULO III.....		33
METODOLOGÍA.....		33
3.1	Método	33
3.2	Observar el fenómeno a estudiar	33
3.2.1	Identificación del problema.....	33
3.2.2	Formulación de la hipótesis.....	33
3.3	Deducir consecuencias elementales de la hipótesis.....	33
3.4	Tipo de la Investigación.....	33
3.4.1	Investigación Descriptiva.....	33
3.4.2	Investigación de campo.....	34
3.4	Diseño de la Investigación.	34
3.4.1	Investigación no Experimental	34
3.5	Hipótesis.....	34
3.6	Población y Muestra	34
3.6.1	Población.....	34
3.6.2	Muestra.....	34
3.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	35
3.7.1	Técnica.....	35
3.7.2	Instrumentos	35
3.8	Técnicas de procesamiento de la información	36
3.9	Análisis y discusión de resultados	36
CAPÍTULO IV.		37
ANÁLISIS Y RESULTADOS		37
4.1	Encuesta aplicada a los usuarios del Cantón Penipe	37
4.2	Comprobación de la hipótesis	47
CAPÍTULO V.....		49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		49
5.1	Conclusiones	49
5.2	Recomendaciones	50
CAPÍTULO VI.		51
PROPUESTA		51
6.1	Tema	51

6.2	Antecedentes de la empresa	51
6.3	Misión, visión y objetivos de la empresa.....	52
6.3.1	Misión	52
6.3.2	Visión.....	52
6.3.3	Objetivos	52
6.4	Organigrama.....	53
6.5	Análisis FODA	54
6.6	Matriz de estrategias FODA.....	55
6.7	Desarrollo de estrategias	56
	BIBLIOGRAFÍA	61
	ANEXOS	615

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Utilización de los servicios del Sindicato de Choferes del 4 de Octubre	37
Tabla 2. Servicio del Sindicato de Choferes del Cantón Penípe	38
Tabla 3. Tipo de servicio que utiliza con frecuencia	39
Tabla 4. Frecuencia que utiliza el servicio de gasolina.....	40
Tabla 5. Atención de los trabajadores de la estación de gasolina.....	41
Tabla 6. Causas por las que no se brinda una adecuada atención.....	42
Tabla 7. Atención el personal que brinda la obtención de licencias	43
Tabla 8. Causas por las que no se brinda una adecuada atención.....	44
Tabla 9. Capacitaciones para mejorar la atención al cliente	45
Tabla 10. Desarrolla publicidad utilizando las redes sociales para dar a conocer sus promociones y ofertas a los clientes	46
Tabla 11. Resumen de prueba de hipótesis	47
Tabla 12. Prueba Chi-cuadrado	47
Tabla 13. Análisis FODA.....	54
Tabla 14. Matriz de estrategias FODA	55
Tabla 15. Matriz de Operacionalización de estrategias	56
Tabla 16. Matriz operativa de planificación.....	57

ÍNDICE GRAFICOS

Gráfico 1. Características del proceso Administrativo	23
Gráfico 2. Sistema de gestión de calidad	32
Gráfico 3. Utilización de los servicios del Sindicato de Choferes del 4 de Octubre	37
Gráfico 4. Servicio del Sindicato de Choferes del Cantón Penípe	38
Gráfico 5. Tipo de servicio que utiliza con frecuencia	39
Gráfico 6. Frecuencia que utiliza el servicio de gasolina.....	40
Gráfico 7. Atención de los trabajadores de la estación de gasolina.....	41
Gráfico 8. Causas por las que no se brinda una adecuada atención.....	42
Gráfico 9. Atención el personal que brinda la obtención de licencias.....	43
Gráfico 10. Causas por las que no se brinda una adecuada atención.....	44
Gráfico 11. Capacitaciones para mejorar la atención al cliente.....	45
Gráfico 12. Desarrolla publicidad utilizando las redes sociales para dar a conocer sus promociones y ofertas a los clientes	46
Gráfico 13. Distribución Chi-cuadrado.....	48
Gráfico 14. Organigrama Estructural.....	53
Gráfico 15. Proceso para la gestión de archivos.....	58

RESUMEN

El desarrollo de presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe, ya que por medio de una adecuada gestión administrativa la empresa podrá planificar, organizar, direccionar y controlar la gestión de talento humano, la cual favorecerá la atención al cliente; así la empresa podrá dar cumplimiento a los objetivos planteados. Metodológicamente se utilizó un método hipotético – deductivo, de tipo descriptiva y de campo, con un diseño no experimental la población la conformaron los moradores del cantón Penípe, su muestra 187 habitantes, la técnica utilizada fueron la encuesta y el instrumento el cuestionario, para el procesamiento de la información y los datos obtenidos se utilizó la herramienta Microsoft Excel para su tabulación y en cuanto a la verificación de la hipótesis se llevó a cabo en el programa estadístico SPSS, en donde se ha podido identificar un Chi-cuadrado de Pearson $X^2= 12,00$ en donde $X^2= 8,34$; identificando así que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, mencionando que la gestión administrativa provoca implicaciones en la calidad de servicios del Sindicato de Choferes del Cantón Penípe, se llegó a la conclusión que se ha visto factible desarrollar una propuesta de estrategias que estén orientadas a la calidad de servicios que permita mejorar la gestión administrativa, así puedan brindar una mejor atención y servicios que ofrecen.

Palabras claves. Gestión administrativa – calidad de servicio – sindicato de choferes – atención al cliente.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine how administrative management related to the quality of services in the Sindicato de Chóferes of Penipe canton since through adequate administrative management the company will be able to plan, organize, direct, and control the management of human talent, which will favor customer service; thus the company will be able to comply with the objectives set. Methodologically, a hypothetical-deductive, descriptive and field method used, with a non-experimental design, the population made up of the inhabitants of Penipe canton, the sample was 187 inhabitants, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, For the processing of the information and the data obtained, the Microsoft Excel tool used for its tabulation and the verification of the hypothesis was carried out in the SPSS statistical program, where a Pearson Chi-square $X^2 = 12.00$ where $X^2 = 8.34$ identified; thus identifying that the null hypothesis rejected and the alternative hypothesis accepted, mentioning that the administrative management causes implications in the quality of services of the Sindicato de Chóferes of Penipe canton, it concluded that it has been feasible to develop a proposal for strategies that are oriented to the quality of services that allow improving the administrative management, so they can provide better care and services they offer.

Keywords: Administrative management - the quality of service - drivers' union - customer service.



Escaneado al conectarse a internet por
MARITZA DE LOURDES
CHAVEZ AGUAGALLO

Reviewed by:
Mgs. Maritza Chávez Aguagallo
ENGLISH PROFESSOR
c.c. 0602232324

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio ha sido un tema que se abordado a lo largo del tiempo por varios especialistas el cual ha sido un proceso integral muy importante para la satisfacción del cliente en determinadas situaciones. El objetivo de la investigación fue describir la gestión administrativa en el sindicato de choferes del Cantón de Penípe con el fin de identificar la incidencia en la calidad de servicio. La problemática estuvo presente en las demoras significativas de la entrega de documentación; también, se buscó que la entidad en el caso de su gasolinera y el tiempo de su apertura sea mayor. De esta manera, se trató resolver los problemas que se han presentado en la entidad, por medio del desarrollo de estrategias de gestión administrativa, se espera que se pueda satisfacer las necesidades de las personas que hacen uso de los servicios de la entidad. El sindicato de Choferes del cantón Penípe busca formar conductores profesionales, conscientes de su identidad, con gran sentido de respeto, responsabilidad y solidaridad, de formación humanística, con actitud técnica científica, capacidad de liderazgo, comprometidos con el cambio social.

La importancia del control interno en las organizaciones ha ido incrementando con el paso del tiempo ya que permite asegurar la integridad de los controles internos implementados por la administración y ayudan a la gestión administrativa en el cumplimiento de sus objetivos y responsabilidades. El aplicar controles internos en las operaciones de las empresas nos permite conocer su situación real es por ello que es muy importante contar con una planificación que permita verificar que se cumplan los controles para brindar una mejor perspectiva y mejorar su gestión administrativa.

La calidad de servicios es muy importante dentro de las organizaciones permitiendo tener contacto directo con los clientes y saber cuáles son sus necesidades para poder satisfacerlas, la cual creara una calidad excelente dentro de la entidad, es importante saber esas necesidades porque la empresa podrá implementar estrategias para el mejoramiento de su servicio.

La gestión como concepto posee principios básicos correspondientes a la organización este implica que sea aplicado en una empresa o negocio y que examine algunos de los objetivos principales pertenecientes a la misma. Esta es una actividad empresarial que busca a través de personas tales como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. También establece que se apoya y funciona con un personal, que sea apto y calificado para las actividades pertinentes de la entidad, para poder lograr resultados a corto y largo plazo. Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. Esta se puede aplicar a toda organización humana y que los elementos que constituyen el proceso administrativo pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales.

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto actual la gestión administrativa en las organizaciones es un sistema que permite establecer responsabilidades y actividades laborales en las diferentes dependencias con el fin de dar atención y respuesta eficiente tanto en servicios como en aquellas tareas que requiere la organización. En la empresa se diagnosticará las actividades de la empresa donde se buscará un mejoramiento continuo, enfocándose en la calidad de servicios del Sindicato de Choferes del Cantón Penípe.

La Administración en la actualidad ha venido evolucionando con la necesidad de medir la eficacia y la eficiencia en las organizaciones tratando de encontrar métodos para mejorar el aprovechamiento de los recursos y poder competir en un mercado globalizado. La atención al cliente es importante en las instituciones convirtiéndose en la relación directa para conocer las preferencias que tienen, donde se plantean estrategias para alcanzar la satisfacción de estos con el fin de generar clientes fieles a la entidad.

La atención al cliente es un concepto muy importante dentro de las organizaciones, este ha venido revolucionando en el mundo empresarial y las teorías de la administración permitiendo a las empresas tener un contacto directo con los clientes, procurando conocer cuáles son sus necesidades para poder satisfacerlas esto supondrá una calidad excelente en los servicios de la entidad (Larrea, 1991).

El Sindicato de Choferes Profesionales “4 de Octubre”, tiene como propósito formar profesionales de alta calidad siendo los protagonistas de un cambio para la clase del volante, ofreciendo una mejor capacitación y formación de conductores responsables y comprometidos con la sociedad, es así que la institución cuenta con un gran parque automotor, centros de cómputo y un taller de mecánica para el desarrollo de las actividades tanto teóricas como prácticas.

El sindicato de choferes del cantón Penípe es una sociedad y organización no gubernamental sin fines de lucro, que se encuentra integrado por varios socios con sus estructuras internas, que se dedica a la prestación de servicios sobre aprendizaje de las personas que deseen adquirir los diferentes tipos de licencias, adicionalmente cuenta con su propia gasolinera que surte a todas las unidades y al público en general, también cuenta con una piscina; estas actividades ayudan a la economía del Sindicato, a tal efecto existe necesidades de establecer una calidad de servicios desde la gestión administrativa, en el sindicato de choferes el problema encontrado es las demoras significativas en la entrega de documentación, estos papeles son necesarios para presentar en la Agencia Nacional de Tránsito para poder terminar con el proceso de otorgamiento de licencia; en este sentido el servicio al cliente no es totalmente adecuado, por lo que se requiere de procesos de capacitación para la mejora del sindicato.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo la gestión administrativa incide la calidad de servicios del Sindicato de Choferes del cantón Penípe?

1.2. Justificación

La gestión administrativa en las empresas es un elemento fundamental dentro de las empresas, pues les permite tener un adecuado control internamente, así como también brindar un mejor servicio. La presente investigación es de gran importancia, pues permitirá que el Sindicato de Choferes del cantón Penípe, desarrollar estrategias que mejore su planificación, organización, dirección y control; así poder conseguir los objetivos propuestos.

La ejecución del proyecto investigativo es relevante de impacto, debido a que permitirá desarrollar estrategias necesarias que permitan al Sindicato de Choferes del cantón Penípe brindar una mejor atención en la cual no solo se consideren los aspectos académicos, psicológicos, sociales y de servicio; sino que se lleguen a suplir las necesidades de los estudiantes, clientes y colectividad en general.

La realización de la investigación es factible, debido a que se cuenta con el material bibliográfico necesario, que permitirá describir, caracterizar y conocer las variables de estudio; de la misma manera se cuenta con la predisposición de los directivos y departamento administrativo para la ejecución del estudio.

Los beneficiarios directos de la investigación fueron los administrativos y departamento financiero del Sindicato de Choferes del cantón Penípe; los beneficiarios indirectos, son la colectividad en general por ser un tema de gran interés dentro del ámbito económico de la localidad.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Determinar la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe.

1.3.2. Específicos

- Diagnosticar la gestión administrativa del Sindicato de Choferes en el Cantón de Penípe.
- Identificar la calidad de servicios en el Sindicato de Choferes del Cantón Penípe.
- Proponer estrategias orientadas en la calidad de servicios para la mejora de la gestión administrativa.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Orozco, (2020), en su trabajo de investigación titulado “El proceso administrativo y la atención al cliente de la cooperativa Riobamba Ltda. “Agencia Guano”, 2019” estudio avalado por la Universidad Nacional de Chimborazo, tuvo como objetivo determinar la incidencia del Proceso Administrativo en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano, mediante la verificación de procesos Internos, la importancia del estudio según el autor pudo identificar que:

La manera afecta el proceso administrativo en la atención al cliente, siendo el vínculo directo con los socios, por lo cual parte de un diagnóstico de acuerdo a la situación actual de la Cooperativa; posteriormente se identificará los indicadores de gestión, enfocados al establecimiento mediante el nivel de satisfacción para elaborar estrategias enfocadas al proceso administrativo. Se realizó una investigación de tipo descriptiva debido a que permite conocer claramente la realidad y las deficiencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Guano. Se sugiere que la Agencia de la Cooperativa, efectuarlo de manera periódica e incluir un informe donde se definan las acciones correctivas que permitan obtener los resultados previstos inicialmente. Se concluye que es importante el manejo de la gestión administrativa en la empresa lo cual ayudará a que mejoren sus procesos en la institución y que se atienda de manera eficiente a los clientes que sean participantes de la entidad (p.73).

Espinoza (2019), en su trabajo de investigación titulado “La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino periodo 2018.” estudio avalado por la Universidad Nacional de Chimborazo, con el objetivo determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino, periodo 2018, la importancia del estudio según el autor

La gestión administrativa en el hotel El Molino es muy importante ya que la óptima aplicación de los procesos administrativos permitirá la reducción del tiempo empleado para cada actividad de trabajo y además un camino eficiente hacia el logro de los objetivos y metas planteadas. Se realizó una investigación tipo campo mediante este tipo de investigación se busca recopilar datos en el Hotel El Molino, con el fin de acceder a una gran cantidad de información primaria e importante para esta investigación. En ella se realizaron encuestas a 8 personas que integran la institución donde se determinó ciertas falencias como un inadecuado servicio al cliente genera un conflicto interno provocando pérdida de tiempo y dinero y por ende un servicio no eficiente. Se concluye que es importante que se implemente la gestión administrativa en la entidad lo cual les permite resolver los problemas que se han ido encontrando, siendo más eficientes y eficaces en cada uno de los procesos de la institución (p.50).

Poma (2021), en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un modelo de gestión por procesos para la microempresa “ICOTEFL” dedicada a la confección de prendas de vestir en la parroquia Yaruquíes”, estudio avalado por la Universidad Nacional de Chimborazo, con el objetivo diseñar un modelo de gestión por procesos para la microempresa “ICOTEF” dedicada a la confección de prendas de vestir en la parroquia Yaruquíes, la importancia del estudio según el autor es:

Un beneficio a futuro para la propietaria pues podrá llevar una planificación y organización adecuada en las distintas áreas, manteniendo flujos de trabajo oportunos, los trabajadores tendrán designados sus responsabilidades y se le distribuirá la carga de trabajo de forma igualitaria, ayudará optimizar tiempos en los procesos mediante el uso eficaz de los recursos, a más de esto en la actualidad a consecuencia de la pandemia tienen como oportunidad aumentar su catálogo de productos y crear nuevos canales de distribución. Se realizó una investigación de tipo descriptiva-cuantitativa, pues se analizó y describió la manera en se ejecuta cada proceso productivo. En ella se realizaron encuestas a 5 trabajadores que se encontraban en la empresa donde se determinó ciertas falencias lo cual se recomendó implementar, mantener y mejorar el manual de gestión por procesos. Se concluye que es muy importante presentar un modelo de gestión para la entidad lo cual ayuda a mejorar actividades importantes en la empresa que les ayude a ser más eficaces y eficientes en cada uno de los procesos planteados como en los servicios que puede presentar la entidad (p.125).

Villarreal (2018), en su trabajo de investigación titulado” Propuesta de un modelo de gestión administrativa y financiera, para la empresa transportes SELUVANFAST S.A., ubicada en el distrito metropolitano de Quito”, estudio avalado por la Universidad Central del Ecuador, con el objetivo de realizar el diagnóstico situacional para identificar los factores internos y externos, analizar cómo afectan a la empresa, para luego diseñar y plantear a la Gerencia de la compañía un modelo de Gestión Administrativa y Financiera que permita lograr sus objetivos empresariales, la importancia del estudio según el autor

Un modelo de Gestión Administrativa y Financiera radica en que es enfocado como un marco para la estrategia global y éxito de la empresa. De la misma forma, permite mejorar la comunicación de sus administradores, la correcta asignación de recursos a través de procedimientos correctamente definidos y medios para la medición de sus resultados. Se realizó una investigación de tipo descriptiva-cuantitativa. Se concluyó que es importante el análisis de la institución para luego plantear dicho modelo para la mejora de la institución de manera financiera y gerencial (p.161).

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Administración

Según Chiavenato (2004), atribuye que la administración se llega a presentar como un área donde el conocimiento humano se presenta repleta de complejidades y desafíos. El profesional que utiliza la administración como medio para vivir donde puede trabajar en los niveles más variados de una organización: desde el nivel jerárquico de la supervisión elemental hasta la dirección general.

De la misma manera Koontz y otros (2018) mencionan que, la administración es considerada como una de las actividades humanas que más significancia tiene; debió a que, desde que las personas comenzaron a formar grupos para conseguir sus metas, la administración les permitió desarrollar una coordinación por medio de los esfuerzos individuales; conforme la sociedad ha ido creciendo requiere de un mayor conocimiento de la administración. La administración es un proceso mediante el cual se diseña y genera un ambiente en el cual los individuos que trabajan en grupo van cumpliendo metas de forma eficaz.

En la actualidad, la teoría general de la administración está compuesta por una cantidad de aportes, dentro de los cuales es posible observar una gran diversidad de enfoques con respecto a su objeto de estudio, como consecuencia de su complejidad, derivada de la significatividad de las distintas variables a tener en cuenta en su análisis. Las variables más significativas en el estudio de la administración de organizaciones son las siguientes (Marco et al., 2016):

- **La estructura organizacional:** presupone la disposición de los elementos que componen el sistema y las relaciones entre estos. En esta línea de pensamiento, en su famoso libro *Diseño de organizaciones eficientes*, Mintzberg dice que la esencia de la estructura organizacional está constituida por la división del trabajo y la coordinación de este.
- **Las tareas:** hacen referencia a toda actividad ejecutada por algún integrante de la organización como parte de su trabajo dentro de ella.
- **Las personas:** son el corazón de la organización, ya que las organizaciones son las personas. Existe una perspectiva dominante en el campo que asume a las personas como meros recursos productivos, como medios para la persecución de los objetivos organizacionales. A lo largo del presente texto, se pretende reflexionar críticamente en torno a ello, por lo cual sostendremos que el desarrollo de las personas es un fin que debe perseguir la organización.
- **La tecnología:** hace referencia a la matriz tecnológica que es soporte del conjunto de actividades que se realizan en la organización. La dimensión tecnológica de una organización constituye, en la actualidad, una variable central y determinante de la competitividad, ya que los rápidos cambios que exhibe la tecnología transforman los sistemas productivos y sus procesos promoviendo mayores niveles de eficiencia en la consecución de las tareas.
- **El ambiente:** es el medio que contiene a la organización y con el cual establece relaciones de intercambio dinámico (pp. 38-39).

La Administración también se identifica como los métodos y procedimientos se aplican para la organización para el desarrollo de las actividades humanas administrativas, la práctica administrativa debe involucrar cada proceso, en especial el elemento humano, considerado como el más valioso de los recursos para el desarrollo y permanencia de la organización. La práctica administrativa debe cumplir con el arte de administrar.

2.2.2 Gestión administrativa

Chiavenato (2002), citado por (González y otros, 2020), define claramente a la organización como la función administrativa con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o departamentos y la asignación de los recursos necesarios a los equipos o departamentos. Este autor concibe a la organización en un espacio en el cual no solo tiene valor lo tangible, porque en esta nueva era existe una apertura a la creación, de forma tal que al observar la evolución de la teoría administrativa se percibe un cambio de enfoque, de forma, un perfeccionamiento al abordar a la organización, su operación y funcionalidad.

La gestión administrativa se forma en una sinergia constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos que, siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser lo suficientemente adecuadas y en el tiempo oportuno su impacto será negativo. Los factores que definen el nivel de gestión en las empresas pueden ser clasificados en internos y externos. Los factores internos son aquellos que dependen concisamente de la organización y sobre los cuales la información puede actuar; entretanto los factores externos no dependen de la investigación o información previa (Soledispa y otros, 2022).

Según Poveda (2020), indican: la gestión administrativa abarca ciertas premisas como:

- El proceso es oportuno
- El proceso ha de minimizar los costes
- El proceso ha de ser riguroso y seguro

En consideración a lo citado, se afirma que la gestión administrativa abarca el uso correcto de los procesos, así como, también, de los recursos organizacionales. Esta gestión no solo, se enfoca en obtener buenos resultados, sino, también, en mantener una buena motivación para alcanzar un alto nivel de satisfacción de los colaboradores y clientes.

La gestión administrativa conduce al concepto de estrategia organizacional. El concepto construye una serie de operaciones encaminadas a lograr metas dentro de la organización. A mediados del siglo pasado, este concepto comenzó a introducirse y difundirse dentro de las organizaciones con el objetivo de mejorar su desempeño en el contexto de fluctuaciones económicas, políticas y sociales, lo que permitió el reconocimiento a través de sus normas y principios que están forjados a lo largo de la historia. La gestión administrativa es una serie de acciones que permiten la prevención, corrección y aplicación de la toma racional de decisiones. Su único fin es brindar servicios de calidad en cualquier ámbito económico (Pérez y otros, 2022).

2.2.3 Proceso administrativo

Poveda (2020), el proceso administrativo es considerado como un flujo continuo e interconectado de las actividades de planeación, organización, dirección y control de los recursos materiales, técnicos y humanos con el objetivo de desempeñarse de manera efectiva ante sus grupos de interés o stakeholders. Los procedimientos administrativos al ser instrumentos de dirección, permiten el diagnóstico y la solución a los problemas.

El proceso administrativo es aquella herramienta que permite el trabajo conjunto de la empresa para mejorar carencias operativas. Hoy en día la gestión administrativa tiene un rol importante en los procesos donde cada uno de ellos debe realizarse adecuadamente para un desempeño efectivo en la organización. El apoyo tecnológico permite al trabajador realizar gestiones administrativas por sí mismos, reduciendo la carga burocrática y mejorando el grado de satisfacción del cliente/usuario (Paredes, 2020).

Gráfico 1. Características del proceso Administrativo



Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

2.2.3.1 Planificación

Se le conoce así a la primera función administrativa debido a que sirve como base a las demás funciones; de la misma manera permite determinar por anticipado cuales son los objetivos que deben realizarse para alcanzar las metas. Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización (Falconí y otros, 2019).

Moreno (2017), atribuye que la planeación se encuentra compuesta por principios fundamentales, que permiten llevar a cabo una acción, la cual puede llegar a variar según las necesidades y circunstancias, entre los principios están:

- **Principio de Universalidad:** Para que un plan sea eficiente, es necesario que esté formado por varios factores como las personas, tiempo, materia, presupuesto, etc.
- **Principio de Racionalidad:** Los planes estarían fundamentados lógicamente; es decir, tendrían objetivos alcanzables y recursos necesarios para alcanzarlos.

- **Principio de Factibilidad:** Los planes, se adaptarían a la realidad y a las condiciones objetivas del medio ambiente.
- **Principio de Inherencia:** La programación es necesaria pues permite alcanzar los objetivos, así como, también, la posibilidad de ofertar respuestas rápidas y oportunas a los cambios sociales.

La planificación es de gran importancia, debido a que es considerado como el primer pilar esencial dentro del proceso administrativo, debido a que permitirá definir lo que se va a realizar, los aspectos que más se resaltan en la importancia de la planeación se encuentran (Muñoz y otros, 2020):

- Se planea para responder de forma efectiva a los más rápidos y complejos cambios que caracterizaran el entorno interno y externo de las organizaciones.
- Se planea para un mejor aprovechamiento de los recursos, los cuales cada día son más limitados.
- Se planea para orientar las decisiones y tener una ruta clara de hacia dónde se espera que se dirijan los esfuerzos de las personas en las organizaciones.
- Se planea para reducir la incertidumbre y aclarar lo que es importante conseguir.
- Se planea para contar con normas de desempeño y para evaluar el avance de la dinámica de las organizaciones.

Por otro lado, las herramientas de la planificación se admiten poder establecer y ordenar acciones que ayudan a la función administrativa, las cuales son:

- **Misión:** Identifica la finalidad, función o tareas básicas de una empresa u organización, es decir es la razón de ser de la empresa.
- **Políticas:** Son planes puesto que son declaraciones o guías generales que orientan las reflexiones para la toma de decisiones.
- **Normas:** Son reglas que son obligatorias para la ejecución de una operación, procedimiento, programa o presupuesto.
- **Proyectos:** Son estudios para conocer la viabilidad y rentabilidad de una inversión que incluye el establecimiento de flujo de efectivo, presupuestos, actividades a realizar, entre otros aspectos importantes.
- **Presupuesto:** Es el cálculo anticipado de los ingresos y egresos de las operaciones que realizará una empresa durante un período de tiempo determinado.
- **Planes Estratégicos:** Son planes de amplio alcance, abarcan a toda la organización y determinan los objetivos generales de la misma.
- **Planes Operativos:** Son planes limitados que abarcan únicamente a un área operativa de la empresa u organización.

2.2.3.2 Organización

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas. Se emplea para la distribución de responsabilidad otorgada a los empleados con la cual se genera vínculos entre los ellos. Requiere que todas las ideas sean colocadas de manera ordenada para ser ejecutadas de manera sistemática (Falconí y otros, 2019).

En este sentido, la forma de organización en una empresa es muy importante, puesto que el establecimiento adecuado de esta etapa evitará que exista duplicidad de funciones, pérdida de tiempo y subutilización de recursos económicos.

Las herramientas de organización constituyen una guía en el cual se encuentran las funciones, las líneas de comunicación y la estructura organizativa de la empresa (Chagñay, 2017).

- **Organigrama:** Es una representación gráfica de la estructura formal de una organización, muestra las interrelaciones, las funciones y los niveles jerárquicos. En este sentido, Koontz & Weihrich (2013) afirman que tal representación indica cómo se relacionan los departamentos según las principales líneas de autoridad para la realización de organigramas se debe considerar:
 - a) Solicitar autorización al departamento administrativo;
 - b) Selección del equipo de trabajo;
 - c) Establecer el programa de trabajo;
 - d) Recolección, clasificación, registro y análisis de la información de los departamentos y funciones;
 - e) Diseño del organigrama
- **Diagramas de flujo:** Son representaciones gráficas del conjunto de pasos que se realizan en un proceso de repetición continua. En este sentido un diagrama de flujo es importante en la organización de una empresa ya permite dar seguimiento a los procesos y eliminar una acción innecesaria.
- **Manual de funciones administrativas:** Es un documento que sirve como medio de comunicación y coordinación, para registrar y transmitir en forma ordenada la información de una organización, contiene las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñen mejor sus tareas.

2.2.3.3 Dirección

El proceso de dirección es el proceso complejo de desarrollar por parte de los directivos de las empresas que involucran la relación con las personas que trabajan en ellas. Es un proceso complejo que consiste en tomar decisiones para planificar, organizar, coordinar, hacer ejecutar y controlar los actos o acciones de los individuos dentro de su institución (Falconí y otros, 2019).

Dirigir al equipo que trabajara en la organización con el fin de alcanzar los objetivos y metas señaladas. Obedece al mando que se le da para alcanzar una meta, si esta está bien encaminada los trabajadores y ejecutivos de la misma alcanzan el objetivo planteado inicialmente.

Entre las funciones de la dirección se encuentran (Chagñay, 2017):

- **Integración:** Consiste en conservar, desarrollar las capacidades y en su caso reclutar, seleccionar y contratar al mejor talento humano disponible en el mercado laboral para cubrir los puestos disponibles conforme a los requisitos y la política salarial establecida en la empresa.
- **Motivación:** Se refiere a todas las acciones que realizan la función directiva para motivar e impulsar a sus subordinados a que hagan sus actividades de la mejor forma. Por otra parte, se establece que algunos de los tipos de motivación son la amistad, la cooperación, la solidaridad, la honestidad, los ascensos de puestos de trabajo, sueldos y bonificaciones especiales.
- **Comunicación:** Son procesos por los cuáles se transmite y recibe información, así como datos, palabras, hechos, ideas, conocimientos, actitudes que permiten el entendimiento y el acuerdo entre la función directiva y los colaboradores de la empresa.
- **Toma de decisiones:** Son resoluciones o elección de oportunidades entre dos o más alternativas antes situaciones que se presentan en la empresa, la correcta toma de decisiones es la elección de alternativas lógicas, consistentes y que aumentan el valor en la empresa (p. 24).

2.2.3.4 Control

El proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que éstas coincidan con los objetivos y expectativas establecidas en sus planes. Permite controlar que todas las actividades se encuentren alineadas a lo establecido y planificado por la empresa. Esta función es la encargada de llevar a cabo y conseguir a través de una correcta y ordenada ejecución los objetivos trazados por el directorio (Falconí y otros, 2019).

El control es el proceso con mucha importancia dentro del proceso administrativo, por lo que Avalos et al. (2017) manifiesta algunos de las razones:

- Sirve para comprobar la efectividad de la gestión.
- Promueve el aseguramiento de la calidad.
- Protección de los activos de la Empresa.
- Garantizar el cumplimiento de los planes.
- Establece medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempo.
- Detectan y analizan las causas que originan las desviaciones, para evitar que se repitan.

Aunque los principios de control son generales, como sistema particular de una empresa de diseño especial. En esta labor existen ciertas características que se deben tener en cuenta:

- Los controles deben permitir localizar en forma rápida las desviaciones. Lo ideal es que esto suceda antes de que ocurran las fallas.
- Los controles deben ser objetivos, de lo contrario, influirán los aspectos subjetivos en los juicios sobre el desempeño; las unidades de medida deben ser verificables.
- En lo posible el control debe ser previo, es mejor un pronóstico que un dato histórico para efectos de la corrección de la desviación.
- Los controles deben ser flexibles en forma correspondientes con la planeación.
- Deberán señalar aquellos puntos considerados como relevantes en la ejecución del plan.
- Los controles deben ser económicos y comprensibles, hay que analizar la contribución que el sistema puede hacer y que estos sean tan claros que puedan ser interpretados por el personal de línea (Cao, 2017).

Las técnicas de control permiten evaluar el cumplimiento de las acciones planificadas, para el establecimiento de medidas correctivas:

- **Establecimiento de estándares:** A partir de los planes, se seleccionan puntos importantes denominados estándares que son criterios de desempeño que permite a los administradores medir la marcha de trabajo.
- **Sistema de medición e información:** El control requiere de un sistema de información y medición, ya que a través de este se podrán obtener datos sobre los procesos y actividades esenciales que se realizan en una empresa, en este sentido facilita la toma de decisiones ya que muestran gráficos de barras, circular e información esencial a cualquier momento.
- **Medición del desempeño:** Para medir el desempeño se deben utilizar los estándares establecidos, que permitan evaluar el desempeño de los colaboradores conforme a lo planificado y así tomar medidas correctivas.
- **Corrección de desviaciones:** La corrección de las anomalías consiste en la reasignación o aclaración de un trabajo, modificación de los planes o metas, capacitar mejor a los empleados u otras alternativas (Chagñay, 2017).

2.2.4 Gestión de calidad

El servicio de gestión de calidad es la herramienta idónea para organizaciones que aspiran que sus productos cumplan con estándares de calidad, aportando mejoras significativas en el desempeño organizacional, ayudando a cumplir las necesidades y expectativas de los clientes, logrando así su satisfacción, resultando así que los objetivos que persiga el servicio de gestión de calidad contribuyan a los objetivos de la organización, tanto en ámbitos financieros, ambientales, recursos humanos y seguridad (Chillogallo y otros, 2022).

De la misma manera Amaya y otros (2020), lo que en la actualidad se conoce como Gestión de Calidad refiere al conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, cuyo objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores, la calidad es el imán que orienta y atrae a las empresas e instituciones que tienen claros sus principios. El concepto de calidad ha sufrido importantes cambios al largo de las décadas, especialmente desde que se asumió como una necesidad empresarial, lo que ha evolucionado a través del tiempo. Aplicado originalmente a procesos industriales, el concepto de calidad se ha ido trasladando desde las actividades manufactureras, hacia aquellas otras administrativas y de servicios. Al mismo tiempo, ha cambiado sustancialmente su sentido y aplicación.

Entre las características que se deben cumplir y seguir para desarrollar un adecuado servicio de calidad son (Ganga y otros, 2019):

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

Según Peña (2015) se describe tanto a la realidad como a la percepción, la coherencia de que realmente se tiene como enlace al servicio y satisfacción como el consumidor fundamentándose en sus expectativas del servicio que antes ya fue adquirido en otros establecimientos está relacionado con una demanda existente o posibles consumidores con las necesidad del cliente y la prestación correspondiente del servicio además con la adecuación necesaria de poder brinda y satisfacer las necesidad del consumidor se debe tener mucha atención con los productos que ofrece día a día las empresas incrementan mayor disposición de tecnología y con ello el personal para poder manejarlo con eso se debe identificar las necesidad y características de cada consumidor para poder identificar la percepción de los clientes y poder satisfacer sus necesidades.

El sistema de gestión de calidad de una organización está determinado por todos los elementos que la conforman a fin de garantizar un desempeño constante y estable, y evitar cambios inesperados. El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario. Algunos ejemplos de elementos que conforman el sistema de gestión de calidad son (Chillogallo y otros, 2022):

- La estructura de la institución. Es la distribución del personal según sus funciones y sus tareas, y se denomina organigrama.
- La planificación de estrategias. Es el conjunto de actividades que permite alcanzarlos objetivos y las metas de la organización.
- Los recursos. Son todo aquello que necesita la organización para funcionar, por ejemplo, el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento.
- Los procedimientos. Son los detalles, paso a paso, de cómo realizar cada actividad o tarea. Según la complejidad de la estructura, los procedimientos pueden estar asentados por escrito.

2.2.5 Dimensiones de la calidad

La calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Entre las dimensiones de la calidad están (Arrascue & Segura, 2017):

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: Disposición y atención mostradas por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, incluye las dimensiones originales de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

2.2.6. Principios de la calidad

La Norma ISO 9001:2015 plantea siete principios actualizados con el fin de que las organizaciones puedan tener una guía para mejorar el desempeño, lo que lleva a la empresa al éxito mediante una correcta operación (Chamoly & Palominio, 2021).

- **Enfoque al cliente:** las empresas deben enfocarse en los clientes al momento de realizar sus operaciones, ya que dependen de los mismos. Deben comprender las necesidades que tienen los clientes para poder satisfacerlas y poder cumplir sus expectativas sobre los productos o servicios que se ofrece.
- **Liderazgo:** los líderes crean un ambiente de confianza en el trabajo, un líder no necesariamente debe ser un jefe, ellos crean un espacio en la empresa en el que los colaboradores pueden llegar a tener mayor involucramiento y compromiso en el desarrollo de sus actividades.
- **Compromiso de las personas:** el capital humano, es el activo más importante, es por eso que es necesario que todo el personal se encuentre comprometido con la organización para alcanzar objetivos. El personal aporta significativamente ya que se hace uso de todas sus habilidades para poder mejorar y aportar con ideas para el crecimiento organizacional.
- **Enfoque a procesos:** los resultados esperados son mejor logrados cuando las actividades se realizan como un proceso; es necesario asignar actividades y responsables con el fin de que las tareas sean realizadas de mejor manera.
- **Mejora:** la mejora continua de todas las actividades como de los procesos que realiza la empresa debe ser planteado como un objetivo para poder cumplirlo diariamente.
- **Toma de decisiones basadas en la evidencia:** las decisiones que se toman se deben realizar en base de un análisis profundo de datos e información sobre hechos, lo cual puede ser interno o externo.
- **Gestión de las relaciones:** la creación de alianzas estratégicas entre la empresa y la sociedad ayuda a generar grandes beneficios, con socios y proveedores.

2.2.7 Importancia de la calidad de servicio

El servicio al cliente gana fuerza a medida que aumente la competencia porque cuanto más existe, más oportunidad tienen los clientes de decir dónde obtener el producto o servicio que necesita, que es importante refinarlo y adaptarlo, ya que satisfacer las necesidades del cliente es de vital importancia, ya que son ellos mismos quienes toman la decisión final. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos mencionados por (Guadalupe, 2022)

- La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.
- Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.
- Los clientes son cada vez más exigentes, ya no solo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado y un servicio rápido.
- Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de un y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.
- Si un cliente recibe un buen servicio o atención es muy probable que vuelva a adquirir Nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.
- Si un cliente recibe un buen servicio o atención, Es muy probable que nos recomiende con otros consumidores.

La importancia de la calidad en el servicio es indestructible. Para el consumidor, en el sentido de recibir un excelente trato que resuelva su necesidad porque va de la mano con sus expectativas; para que la empresa, encontrar con su cometido asegurando una larga y fructífera relación con los clientes.

2.2.8 Beneficios de la calidad de vida

La gestión de calidad es un sistema eficaz para que se pueda integrar los esfuerzos de mejora de la gestión con ello proporcionar productos y servicios de alta calidad que permita satisfacer las necesidades del cliente ya que se puede mencionar que también la calidad es un nivel o grado de excelencia que puede conocer lo bueno o malo de un producto o servicio ofertado (Reyes y otros, 2020).

La gestión de calidad tiene algunos beneficios que permite a las empresas ir desarrollándose y esto ha permitido que cada uno de ellas puedan ofrecer los servicios de calidad a sus clientes o socios; a continuación, se puede conocer algunos de estos beneficios (Huilcarema, 2018, p.34).

Estos beneficios permitirán a la empresa poder llegar a ser uno de las empresas más prestigiosas de la ciudad ya que es necesario que los clientes de las empresas estén satisfechos de la calidad de servicio que reciben esto ayudara a que cada socio o cliente pueda crecer de manera muy significativa dando paso a que tenga un efecto positivo y esto permitirá ser más efectivo en su atención y poder llegar ser más competitivo en el mercado.

2.2.9 Modelos de la gestión de servicio

Un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzarla excelencia dentro de una organización (Colin, 2018).

Un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias. La utilización de un modelo de referencia se basa en que:

- Evita tener que crear indicadores, ya que están definidos en el modelo.
- Permite disponer de un marco conceptual completo.
- Proporciona unos objetivos y estándares iguales para todos, en muchos casos ampliamente contrastados.
- Determina una organización coherente de las actividades de mejora.
- Posibilita medir con los mismos criterios a lo largo del tiempo, por lo que es fácil detectar si se está avanzado en la dirección adecuada.

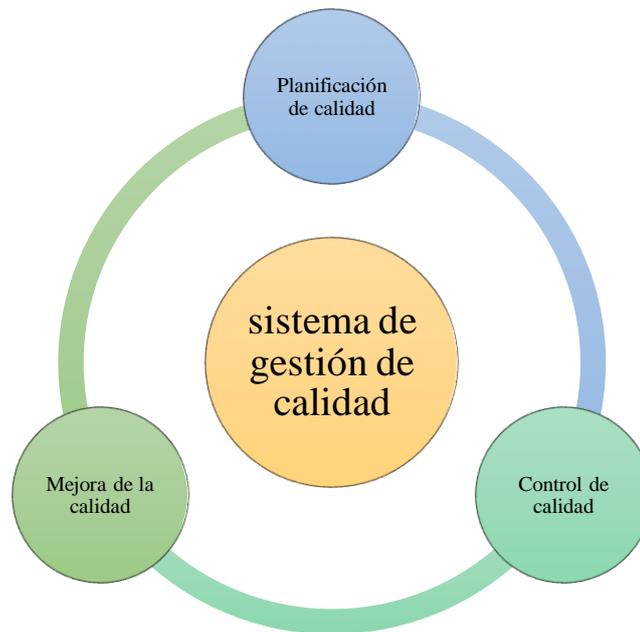
También podemos considerar que un modelo de gestión de calidad, es un conjunto de criterios agrupados en áreas o capítulos que reflejan “buenas prácticas” de empresas y organizaciones líderes, y que sirven como referencia para estructurar un Plan de Calidad Total en una empresa u organización (Ramos, 2017).

- **Modelo EFQM de Excelencia.** El Modelo Europeo de Calidad para la Excelencia (European Foundation for Quality Management), se basa en la premisa de que los resultados excelentes con respecto al rendimiento, clientes, personal y sociedad se logran a través del liderazgo, el personal, la política y estrategia, las alianzas y los recursos, y los procesos.
- **Modelo de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001- 2008.** Norma de ámbito internacional, lanzada por la International Standard Organization (ISO), que se utiliza para evaluar la calidad de los productos y servicios en las empresas. Es considerada como un indicador relevante del nivel de calidad en la producción de empresas en todo el mundo.

2.2.10. Sistema de gestión de calidad

Para que un Sistema de Gestión de la Calidad falle, solo bastará con que uno de estos cinco elementos lo haga, o que se realice una mala gestión sobre ellos. No es posible tener un Sistema de Gestión de la Calidad sin que uno de los cinco elementos citados anteriormente esté presente (Auquilla, 2016).

Gráfico 2. Sistema de gestión de calidad



Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que, dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).

Los objetivos básicos de los Sistema de Gestión de la Calidad son (Cortéz, 2018):

1. Abarcar a todas las actividades que se realizan dentro de la empresa. Es decir, definir su marco operativo. (Alcance del Sistema).
2. Alcanzar el compromiso de cada una de las personas integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad. Definir cuál es la composición y funciones de sus recursos
3. Considerar que cada persona es proveedor y cliente de otras personas, como eslabón que forma la cadena de la calidad.
4. Poner énfasis en la prevención, con el objetivo de hacer las cosas bien a la primera, y en el plazo previsto, de acuerdo con los requisitos del cliente.
5. Cada departamento ha de tener sus propios sistemas para controlar su trabajo, y la función calidad se preocupa de la fiabilidad de estos sistemas y de la coordinación entre departamentos.
6. Buscar la participación y el compromiso de todos, y tiene como objetivo obtener la satisfacción de todas las personas de la empresa con su trabajo.
7. Los defectos han de ser origen de soluciones.
8. El origen mayoritario de los problemas está en los sistemas y procedimientos de trabajo de la empresa.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Método

Para el desarrollo de la investigación, se vio conveniente aplicar el método hipotético-deductivo, con lo cual se hace referencia a (Rodríguez & Pérez, 2017) manifiestan que, en este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones, en este es habitual que hay que planificar y recoger datos que sean acordes al marco teórico inicial donde el método habla de la totalidad de las reglas donde se buscará conclusiones a partir de premisas.

De esta manera se estudiará o se abordará la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe, buscando en este sentido, aplicar como procedimiento inicial partir de si se va a refutar o falsear las hipótesis que se plantearan llegando a conclusiones de tales premisas. (Rodríguez & Pérez, 2017)

Según (Neill & Cortez, 2018) el empleo de este método requirió de la ejecución de los siguientes pasos:

3.2 Observar el fenómeno a estudiar

El tema de la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe, se aplicó mediante la formulación del problema y de los objetivos que se pretendían alcanzar.

3.2.1 Identificación del problema

Este proceso se realizó a través de la recopilación de información relevante proveniente del Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe.

3.2.2 Formulación de la hipótesis

Este punto se desarrolló mediante el planteamiento de la hipótesis considerando las variables de estudio.

3.3 Deducir consecuencias elementales de la hipótesis

Se pudo deducir los elementos mediante la observación de las variables, por ello es conveniente comprobar la incidencia la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe a través de su gestión administrativa.

3.4 Tipo de la Investigación

En el presente trabajo se utilizaron dos tipos de investigación:

3.4.1 Investigación Descriptiva

Según Martínez, en la investigación descriptiva no se manipularon las variables presentes en ella se observaron y describieron los fenómenos, estudiando los casos, haciendo estudios de seguimiento y encuestas que permitieron comprender su realidad (Martínez). Por ello, el estudio fue descriptivo, ya que permitieron observar ciertas situaciones que tenga el objeto de estudio permitiendo comprender la realidad que presenta el problema.

3.4.2 Investigación de campo

Según Martínez, este tipo de investigación consistió en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurrieron los hechos sin manipular o controlar variable alguna, caracterizándose por estudiar una situación o fenómeno en el lugar que se origina o presenta (Martínez), es decir el investigador obtuvo la información, pero no la altera ya sé que efectuó en el lugar o tiempo que ocurren los fenómenos objeto de estudio, en este caso la investigación de realizará directamente en el Sindicato de Choferes con el propósito de recabar información muy pertinente.

3.4 Diseño de la Investigación.

3.4.1 Investigación no Experimental

Según Hernández (1997), la investigación no experimental no se puede manipular variables, lo que se hace es observar fenómenos y como se dan en su contexto natural, donde que después se analizara dichas variables. En este caso el estudio de la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe no manipulará las variables, sino se observaron las variables propuestas para después analizarlas. (Hernández R. , 1997)

3.5 Hipótesis

Según Rodríguez, E. (2005). La hipótesis es una suposición, que da respuesta tentativa al problema de investigación, que permitió establecer relaciones entre hechos. En el Sindicato de Choferes del Cantón Penípe observaremos si la calidad de servicios provocó implicaciones en la misa lo cual será ratificada o descartada. (Rodríguez E. , 2005)

H₁.- La gestión administrativa provoca implicaciones en la calidad de servicios del Sindicato de Choferes del Cantón Penípe

H₀.- La gestión administrativa no provoca implicaciones en la calidad de servicios del Sindicato de Choferes del Cantón Penípe.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

Según Hernández, B. (2001), la población o el universo se le puede definir como conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar, con la cual ayudará a obtener conclusiones de la entidad en este caso es el Sindicato de Choferes del Cantón Penípe y viendo la gestión administrativa en la calidad de servicios con una población de 365 ase puede definir la muestra. (Hernández B. , 2001)

3.6.2 Muestra

Según Malhotra, K. (2004) define a la muestra como un número de elementos que incluirá en el estudio, incluye diversas consideraciones cualitativas y cuantitativas, (pág. 318) la cual tiene como propósito recolectar la información necesaria y esta será tomada con una población de 365 que será de ayuda para desarrollar la investigación. (Malhotra, 2004)

3.6.2.1 Formula de la muestra

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N = Total de la población, 365

Z= Nivel de Confianza, 95%

a= Nivel de significancia 5%

p = Probabilidad de ocurrencia del evento, 50%

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento, 50%

e = Error de estimación máximo aceptado, 5%

$$n = \frac{365 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (365 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 187$$

Esto indicó que la muestra para poder recolectar la información necesaria para la realización de la investigación se hará a 187 personas.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

3.7.1 Técnica

Según Alvira, F. (2011). Define a la encuesta como a diferentes etapas centradas en temas de campo, cuestionarios y de muestra, este hasta llegar a recoger información objetiva o sobre hechos los cuales recurre a informantes para posterior utilizar censos o muestras, es decir que mediante esto lograremos conocer el comportamiento del grupo de interés y tomar una decisión sobre la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Choferes del Cantón Penípe. (Alvira, 2011)

Se realizaron encuestas a personas que acudan al Sindicato de Choferes del Cantón Penípe que adquieren el servicio de la entidad para el desarrollo de la investigación, con el fin de obtener información directa.

3.7.2 Instrumentos

Para efecto de este proyecto se realizó un cuestionario a las personas que adquieren los servicios de la entidad, puesto que, darán respuestas concretas que ayuden al análisis de la hipótesis

3.8 Técnicas de procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información y los datos obtenidos se utilizó la herramienta Microsoft Excel para su tabulación y en cuanto a la verificación de la hipótesis se llevó a cabo en el programa estadístico SPSS.

3.9 Análisis y discusión de resultados

Después de que las encuestas se realizaron, se pudo iniciar con el análisis, interpretación y discusión de los resultados, con los cuales se podrá alcanzar el objetivo general de la investigación a desarrollar.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Encuesta aplicada a los usuarios del Cantón Penípe

1. ¿Ha utilizado alguna vez los servicios que ofrece el Sindicato de Choferes del 4 de Octubre del Cantón Penípe?

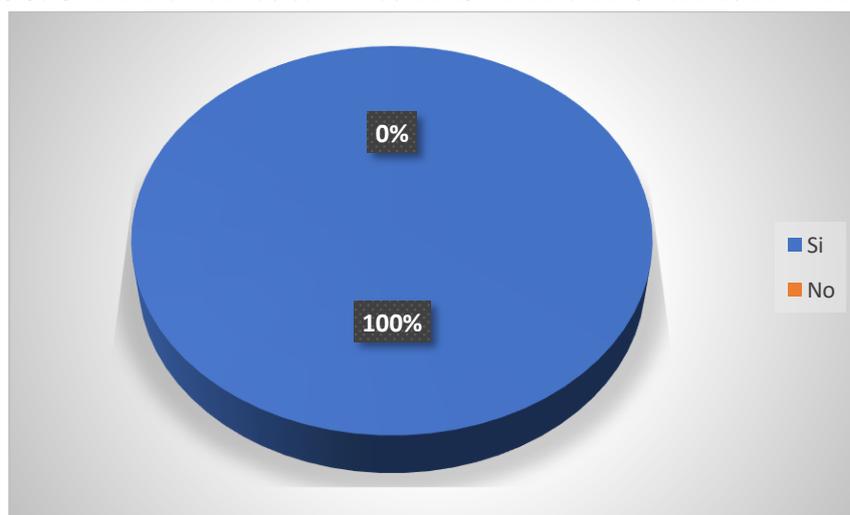
Tabla 1. Utilización de los servicios del Sindicato de Choferes del 4 de Octubre

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	187	100%
No	0	0%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 3. Utilización de los servicios del Sindicato de Choferes del 4 de Octubre



Fuente: Tabla. 1

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis

Por medio de la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes se pudo conocer que el, 100% de la población ha utilizado los servicios.

Interpretación

La mayoría de los encuestados mencionaron que, aunque sea una vez a utilizados los servicios que ofrece el Sindicato de Choferes 4 de Octubre del cantón Penípe.

2. ¿Cómo califica la calidad de los servicios que brinda el Sindicato de Choferes del Cantón Penípe?

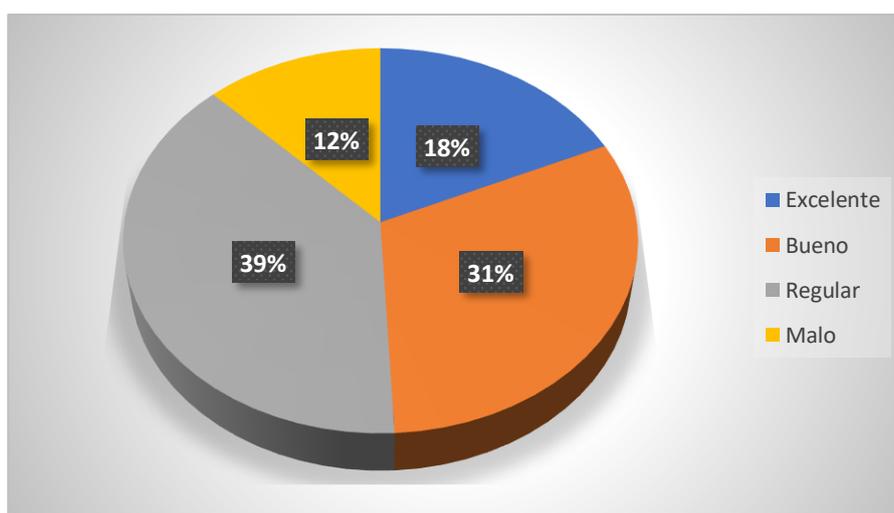
Tabla 2. Servicio del Sindicato de Choferes del Cantón Penípe

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	34	18%
Bueno	58	31%
Regular	72	39%
Malo	23	12%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 4. Servicio del Sindicato de Choferes del Cantón Penípe



Fuente: Tabla. 2

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis

Por medio de la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes se pudo observar que el, 18% considera como excelente el servicio, el 31% bueno, el 39% regular y el 12% como malo.

Interpretación

La mayoría de los encuestados calificaron como regular los servicios que brinda el Sindicato de Choferes de Penípe, es importante que los administrativos conozcan la falencia que presentan con respecto a los servicios, así poder mejorar la atención que brindan.

3. ¿Qué tipo de servicio ocupa con mayor frecuencia del Sindicato de Choferes?

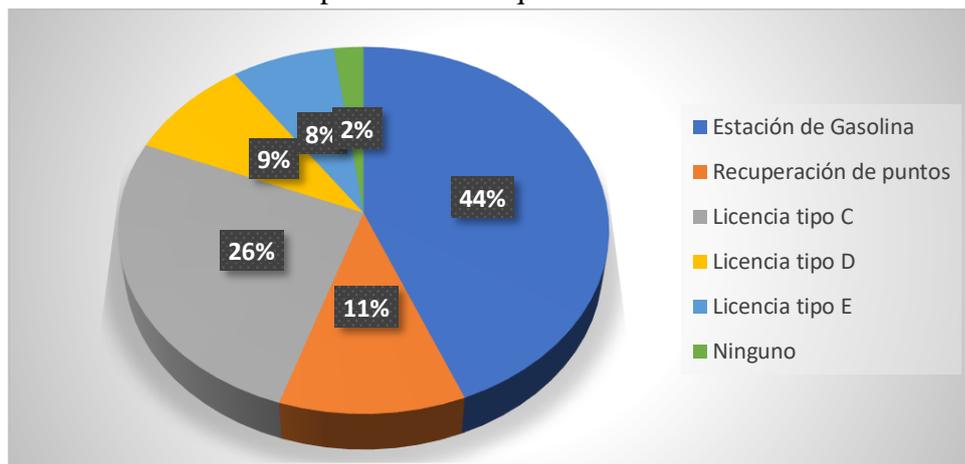
Tabla 3. Tipo de servicio que utiliza con frecuencia

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estación de Gasolina	82	44%
Recuperación de puntos	21	11%
Licencia tipo C	49	26%
Licencia tipo D	17	9%
Licencia tipo E	14	8%
Ninguno	4	2%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 5. Tipo de servicio que utiliza con frecuencia



Fuente: Tabla. 3

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis

Por medio de la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes se pudo conocer que el 44% ocupan la estación de gasolina, el 11% recuperación de puntos, el 26% obtener la licencia tipo C, el 9% la licencia tipo D, el 8% la licencia tipo E y el 2% ninguno.

Interpretación

Se ha podido que la mayoría de la población utiliza con mayor frecuencia la estación de servicios de gasolina; sin embargo, se ha podido identificar que el 2% de la población no llega a utilizar ninguno de sus servicios.

4. ¿Con que frecuencia utiliza la estación de servicio de gasolina del Sindicato?

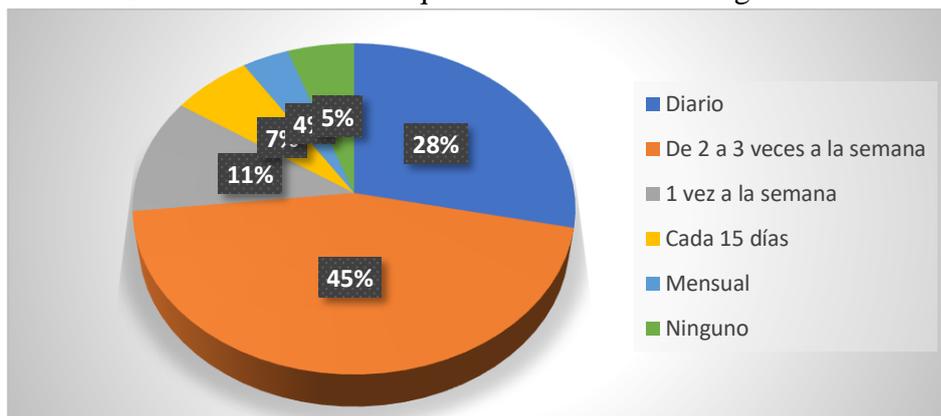
Tabla 4. Frecuencia que utiliza el servicio de gasolina

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	53	28%
De 2 a 3 veces a la semana	84	45%
1 vez a la semana	21	11%
Cada 15 días	12	7%
Mensual	7	4%
Ninguno	10	5%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 6. Frecuencia que utiliza el servicio de gasolina



Fuente: Tabla. 4

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis

Por medio de la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes se pudo conocer que el, 28% utiliza a diario el servicio, el 45% de 2 a 3 veces a la semana, el 11% 1 vez a la semana, el 7% cada 15 días el 4% mensual y el 5% ninguna vez.

Interpretación

Se ha evidenciado que la mayoría de la población usa el servicio de gasolina es de 2 a 3 veces a la semana; de aquellas personas que usualmente utilizan la vía Riobamba-Penípe-Baños.

5. ¿Cómo califica usted la atención que le brindan los trabajadores de la estación de gasolina del Sindicato de Choferes de Cantón Penípe?

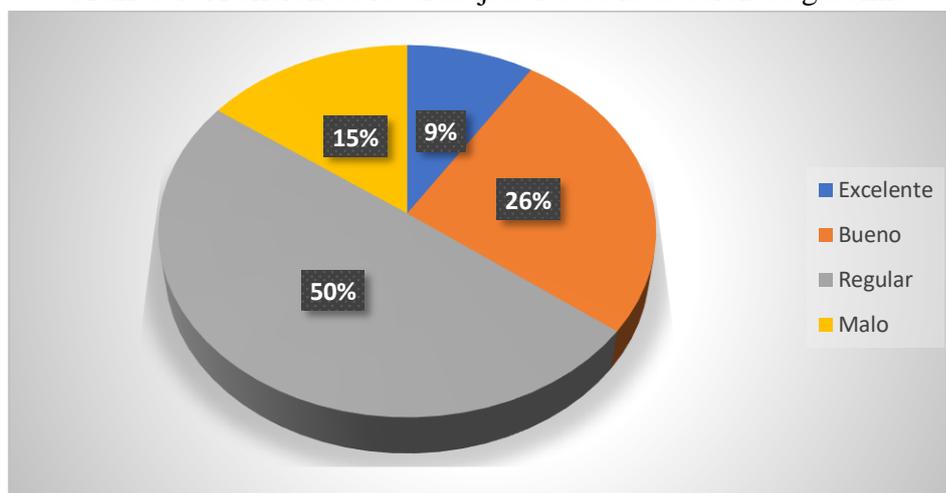
Tabla 5. Atención de los trabajadores de la estación de gasolina

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	17	9%
Bueno	49	26%
Regular	93	50%
Malo	28	15%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 7. Atención de los trabajadores de la estación de gasolina



Fuente: Tabla. 5

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis

Por medio de la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes se pudo conocer que el 9% considera como excelente el servicio, el 26% bueno, el 50% regular y el 15% como malo.

Interpretación

La mayoría de los encuestados calificaron como regular el servicio que presta la estación de gasolina del Sindicato; es relevante que los administradores puedan identificar cuáles son las causas por las cuales los trabajadores no brindan una adecuada atención al público, con la finalidad de realizar capacitaciones y charlas para que dicho servicio mejore.

6. ¿Cuáles considera que son las causas para que, no se brinde una adecuada atención de este servicio?

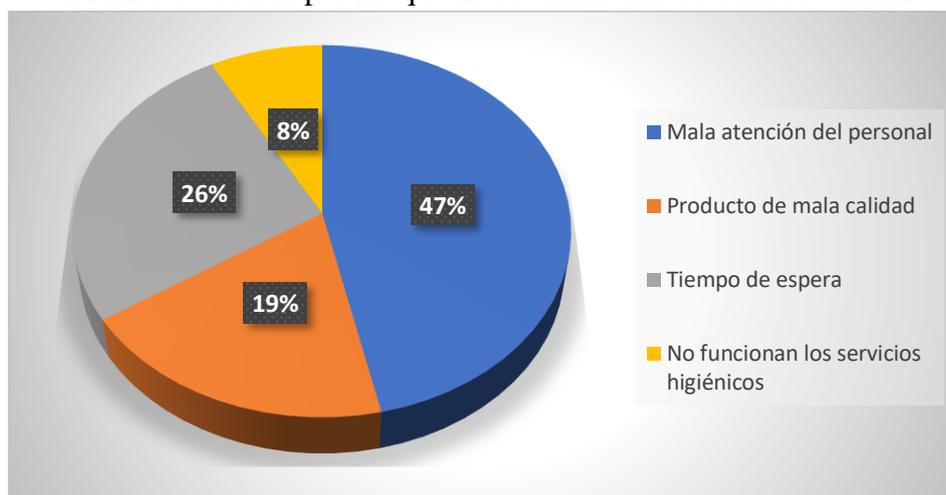
Tabla 6. Causas por las que no se brinda una adecuada atención

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala atención del personal	87	47%
Servicio de mala calidad	36	19%
Tiempo de espera	49	26%
No funcionan los servicios higiénicos	15	8%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 8. Causas por las que no se brinda una adecuada atención



Fuente: Tabla. 6

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis

Por medio de la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes se pudo conocer que el, 47% hubo mala atención del personal, el 19% de servicio de mala calidad, el 26% tiempo de espera y el 8% mal funcionamiento de los servicios higiénicos.

Interpretación

La mayoría de los encuestados mencionaron que la principal causa del mal servicio de la estación de gasolina, es la mala atención que brindan los trabajadores a los usuarios, es relevante que los administradores, realicen capacitaciones sobre atención al cliente, con la finalidad de mejorar sus servicios.

7. ¿Cómo califica usted la atención que brindan el personal de permite obtener las licencias?

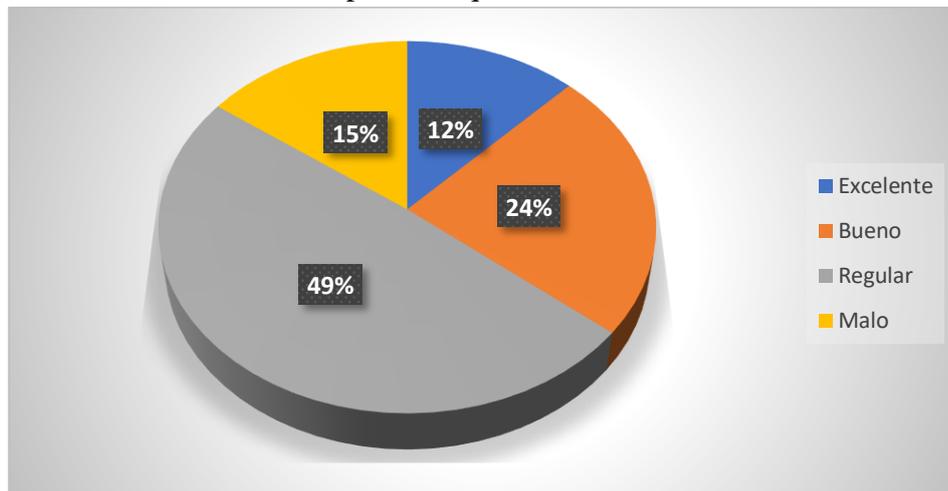
Tabla 7. Atención el personal que brinda la obtención de licencias

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	23	12%
Bueno	44	24%
Regular	92	49%
Malo	28	15%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 9. Atención el personal que brinda la obtención de licencias



Fuente: Tabla. 7

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis

Por medio de la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes se pudo conocer que el, 12% considera como excelente el servicio, el 24% bueno, el 49% regular y el 15% como malo.

Interpretación

La mayoría de los encuestados calificaron como regular el servicio que brindan los encargados de ofrecer el servicio de obtención de licencias; es importante que los administrativos del sindicato realicen un examen al personal que permitan conocer cuáles son las causas por las que se brindan un mal servicio.

8. ¿Cuáles considera que son las causas para que, no se brinde un adecuado servicio en la obtención de licencias?

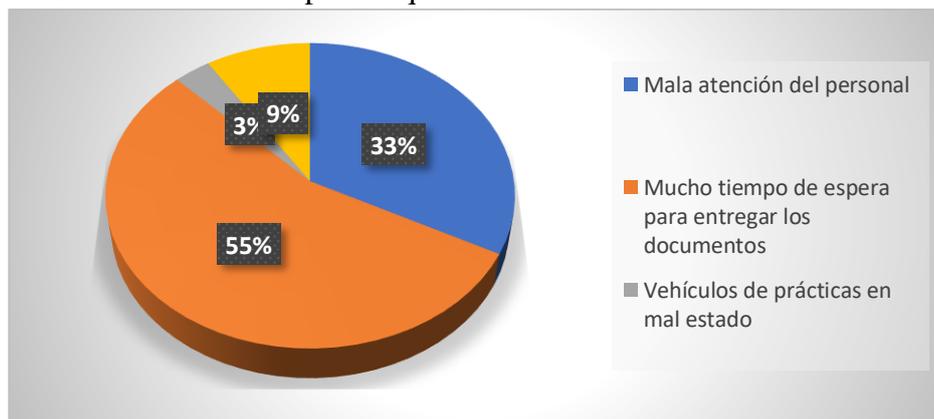
Tabla 8. Causas por las que no se brinda una adecuada atención

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala atención del personal	61	33%
Mucho tiempo de espera para entregar los documentos	103	55%
Vehículos de prácticas en mal estado	6	3%
Falta de capacitación de los docentes	17	9%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 10. Causas por las que no se brinda una adecuada atención



Fuente: Tabla. 8

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis

Por medio de la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes pudo conocer que el, 33% mala atención del personal, 55% mucho tiempo de espera para entregar los documentos, el 3% vehículos en mal estado y el 9% falta de capacitación de los docentes.

Interpretación

La mayoría de los encuestados mencionaron que la principal causa del mal servicio en la obtención de servicios, es el tiempo que tienen que esperar para poder tener los documentos para poder sacar o renovar las licencias.

9. ¿Considera usted que es importante que el personal del Sindicato de Choferes 4 de Octubre, reciba capacitaciones para mejorar la atención al cliente?

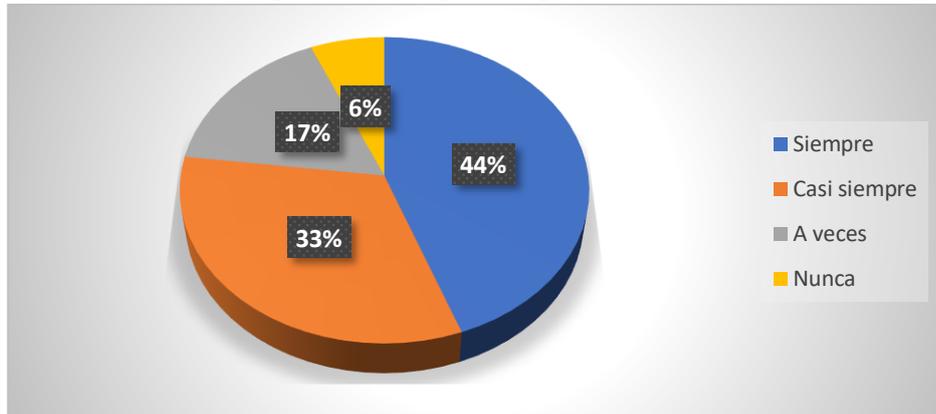
Tabla 9. Capacitaciones para mejorar la atención al cliente

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	83	44%
Casi siempre	61	33%
A veces	31	17%
Nunca	12	6%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 11. Capacitaciones para mejorar la atención al cliente



Fuente: Tabla. 9

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis

Por medio de la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes se pudo conocer que el, 44% siempre atienden las quejas; el 33% casi siempre, el 17% a veces y el 6% nunca.

Interpretación

La mayoría de los encuestados mencionaron que, es importante que el personal del Sindicato de Choferes 4 de Octubre reciba capacitaciones y charlas que les permita mejorar la atención a los clientes, así puedan mejorar la identidad y fluidez de la empresa.

10. ¿Considera usted que la empresa desarrolla publicidad utilizando las redes sociales para dar a conocer sus promociones y ofertas a los clientes?

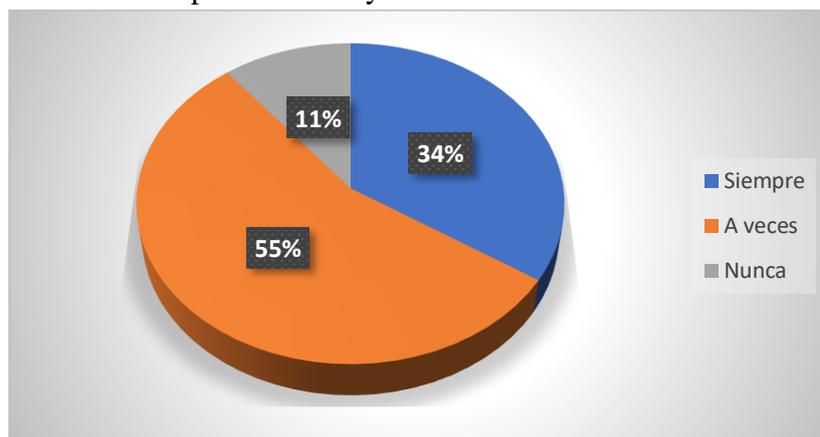
Tabla 10. Desarrolla publicidad utilizando las redes sociales para dar a conocer sus promociones y ofertas a los clientes

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	64	34%
A veces	103	55%
Nunca	20	11%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 12. Desarrolla publicidad utilizando las redes sociales para dar a conocer sus promociones y ofertas a los clientes



Fuente: Tabla. 10

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis

Por medio de la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios del sindicato de choferes pudo conocer que el, 34% consideran que la empresa siempre realiza publicidad, el 55% a veces; mientras que el 11% nunca.

Interpretación

La mayoría de los encuestados mencionaron que la empresa a veces desarrolla publicidad donde se dé a conocer las promociones y ofertas que ofrece. Es relevante que la empresa utilice un marketing mix que les permita mejorar la atención a sus clientes.

4.2 Comprobación de la hipótesis

Tabla 11. Resumen de prueba de hipótesis

Resumen de prueba de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de GESTIÓN. ADMINISTRATIVA es normal con la media 46,75 y la desviación estándar 34,625.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	.1	Rechazar la hipótesis nula.
2	La distribución de CALIDAD. SERVICIO es normal con la media 46,75 y la desviación estándar 22,292.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	.1	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Fuente: Programa estadístico SPSS. V25.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis e interpretación

Por medio del programa SPSS. V25, se realizó un análisis para pruebas no paramétricas en donde se pudo conocer que en base a la prueba Kolmogorov Smimov, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis investigativa.

Tabla 12. Prueba Chi-cuadrado

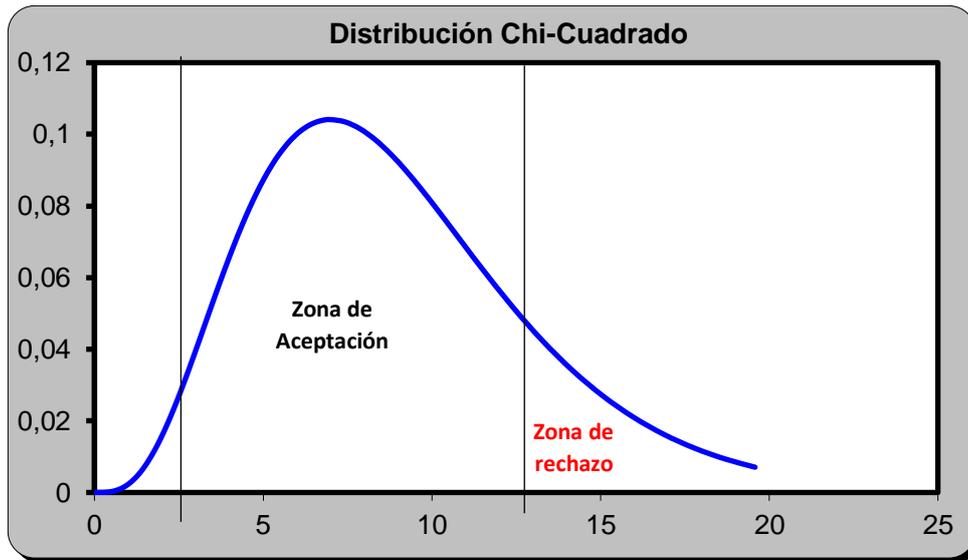
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,000 ^a	9	,213
Razón de verosimilitud	11,090	9	,270
Asociación lineal por lineal	2,923	1	,087
N de casos válidos	4		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,25.

Fuente: Programa estadístico SPSS. V25.

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Gráfico 13. Distribución Chi-cuadrado



Fuente: Tabla. 1

Realizado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Análisis e interpretación

Por medio del sistema SPSS V.25, se ha podido identificar un Chi-cuadrado de Pearson $X^2=12,00$ en donde el valor obtenido en la investigación es de $X^2=8,34$; identificando así que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, mencionando que la gestión administrativa provoca mejorar la calidad de servicios del Sindicato de Choferes del Cantón Penípe.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se pudo diagnosticar que el Sindicato de Choferes 4 de Octubre del Cantón Penípe, carece de una adecuada gestión administrativa que le permita conseguir los objetivos y metas planteadas, debido a que sus servidores no siguen un plan estratégico dentro de las actividades que realiza, lo cual genera que no puedan crecer como organización.
- De la misma manera por medio de la aplicación del instrumento de evaluación se pudo identificar que el Sindicato de Choferes 4 de Octubre del Cantón Penípe, no posee una adecuada calidad de servicios, pues se ha observado que el principal problema o causa es el mal servicio que ofrecen los trabajadores, administrativos y oficinistas de la organización, así como también no entregan a tiempo la documentación, originando malestar en sus clientes.
- Es por ello que, se ha visto factible desarrollar una propuesta de estrategias que estén orientadas a la calidad de servicios que permita mejorar la gestión administrativa, así puedan brindar una mejor atención y servicios que ofrecen.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a los directivos del Sindicato de Choferes 4 de Octubre del Cantón Penípe, realizar capacitaciones y talleres sobre la atención al clientes a los trabajadores que trabajen directamente con ellos; de la misma manera es relevante que los dirigentes atiendan las quejas y sugerencias que hacen los clientes, con la finalidad de poder suplir las necesidades y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen.
- Asimismo, se recomienda al personal que trabaja directamente con los clientes, desarrollar habilidades para mejorar la empatía, así poder conocer las necesidades y brindar un adecuado servicio, que permitirá que la organización logre acoger a más clientes, así como también beneficiar en la obtención de las metas y objetivos.
- De la misma manera se recomienda, que los administradores tomen en consideración las estrategias que se proponen con el objetivo de mejorar y tener una adecuada gestión administrativa que permita reclutar personal con capacidades y aptitudes que brinden un mejor servicio a los clientes.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1 Tema

Diseño de estrategias orientadas en la calidad de servicios para la mejora de la gestión administrativa, en el Sindicato de Choferes “4 de Octubre” del cantón Penípe.

6.2 Antecedentes de la empresa

El Sindicato de Choferes Profesionales “4 de Octubre” del cantón Penípe y su Escuela de Formación de Conductores Profesionales, se creó el 13 de Diciembre de 1981 y mediante un trabajo tesonero, responsable y solidario se ha convertido en una de las Instituciones de servicio más representativas del cantón. Se encuentra ubicado en Penípe provincia de Chimborazo en la Avda. Amazonas y vía a Baños su número de Teléfono es 032-907-249 el RUC con el que cuenta la institución es 0690073269001 y se encuentran representador legalmente por el Sr. Luis Eduardo Moscoso.

El Sindicato de Choferes Profesionales “4 de Octubre” del cantón Penípe, fue registrado en el ministerio de Trabajo y Recursos humanos, el 21 de Junio de 1982, con el N.º 596; es filial de La Federación de Choferes Profesionales del Ecuador. El funcionamiento administrativo y financiero se rige de acuerdo a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias son:

- Constitución Política del Estado
- Ley y Reglamento de Seguridad Social Código Tributario
- Código de Trabajo
- Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento
- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas del Control Interno
- Estatuto de la Federación de Choferes Profesionales del Ecuador
- Reglamento Interno del Sindicato de Choferes profesionales “4 de Octubre” de Penípe
- Reglamento para las Escuelas de Capacitación Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

El Sindicato de Choferes 4 de Octubre, del cantón Penípe, posee la siguiente estructura orgánica que es:

- Asamblea General de Socios Comité Ejecutivo
- Secretario general
- Secretario de control
- Secretario de economía
- Secretario de actas y comunicaciones
- Secretario de educación cultura y deportes
- Secretario de ayuda social y mortuoria

6.3 Misión, visión y objetivos de la empresa

6.3.1 Misión

Formar conductores profesionales conscientes de su Identidad, con gran sentido de respeto, responsabilidad y solidaridad; de formación humanística, con actitud técnico-científica y capacidad de liderazgo, pensamiento crítico y de alta cognición ciudadana comprometidos con el cambio social y fieles cumplidores de la Ley; y sobre todo transformando viejos paradigmas, por esquemas y marcos conceptuales modernos que permitan al nuevo conductor Profesional tomar conciencia del rol que desempeñan en la sociedad, además de servir incondicionalmente a sus socios en todos los ámbitos establecidos y de esta manera promover el desarrollo integral del Ecuador.

6.3.2 Visión

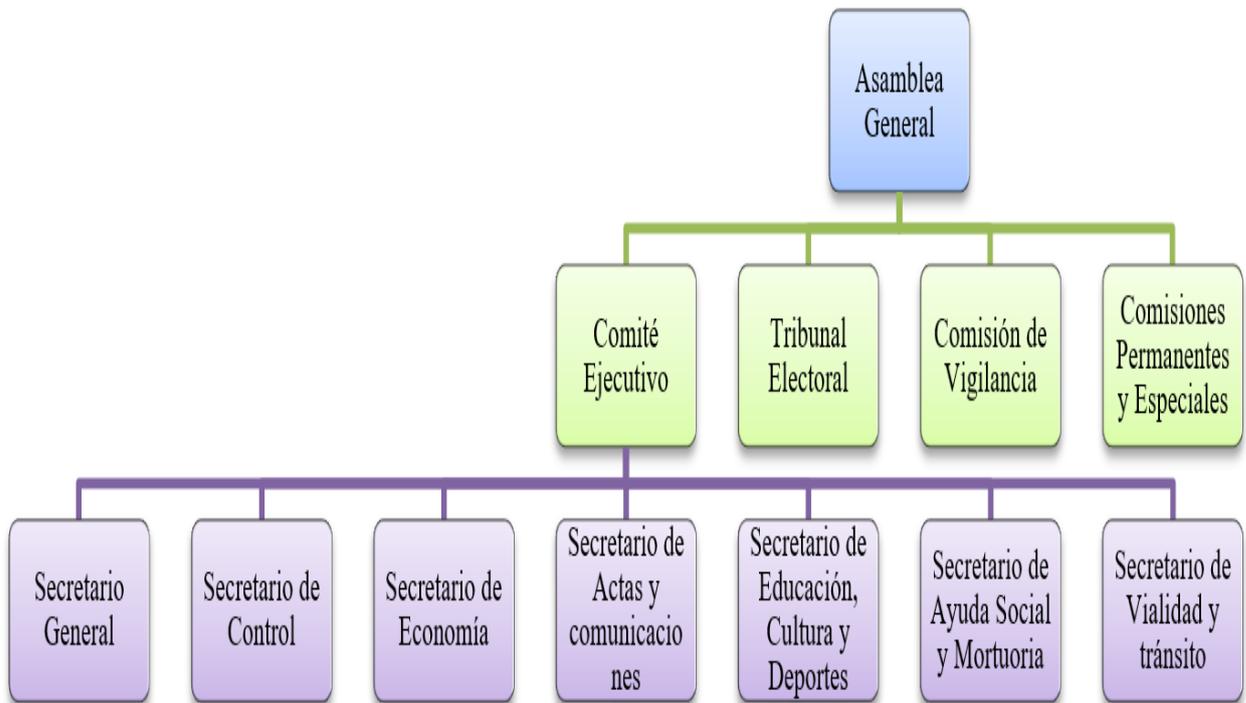
El Sindicato de Choferes Profesionales “4 de Octubre” del cantón Penípe y su Escuela de Formación de Conductores Profesionales propende alcanzar una verdadera excelencia educativa en el nuevo Conductor Profesional, en base al estricto cumplimiento de la Ley de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial y sus respectivos reglamentos, en base al cultivo de valores en concordancia con el avance de la Ciencia y tecnología.

6.3.3 Objetivos

- Cumplir con la Ley de Tránsito, reglamentos y todas las disposiciones de las Autoridades que regulan cada una de las actividades del Sindicato de Choferes Profesionales “4 de Octubre” del cantón Penípe
- Mejorar el nivel académico profesional, idóneo, humanístico, técnico con la aplicación de un moderno pensum de estudios.
- Formar profesionales capaces y responsables en la conducción para servir a la sociedad con la práctica constante de valores.
- Rescatar el perfil del Futuro conductor Profesional, por medio de una educación impartida en cumpliendo efectivamente con el Reglamento de Escuelas de conducción de los Sindicatos, Institutos y Universidades.
- Dar un servicio y atención de calidad a todos los socios de esta noble Institución velando por sus Intereses y viabilizando una mejor calidad de vida.

6.4 Organigrama

Gráfico 14. Organigrama Estructural



Fuente: Sindicato de Choferes "4 de Octubre".

6.5 Análisis FODA

Tabla 13. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuada para la capacitación de los estudiantes • Profesionales competentes • Compañerismo entre empleados • Mantener relaciones con otros Sindicatos • Años de servicio en capacitación a choferes profesionales y servicio de gasolina. • Equipos de última tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de nuevos socios a la institución, con criterio formal • Reconocimiento al Talento Humano • Crecimiento de fuentes de trabajo • Fomentar la unión de los distintos Sindicatos de Choferes a nivel nacional. • Segmento de mercado definido • Adecuada ubicación geográfica-
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No existe un organigrama estructural adecuado • Falta de manuales de procedimiento para la atención al cliente • Demora en la entrega de documentación • Desconocimiento de procedimientos de control y evaluación • Desinterés de algunos socios por asistencia a asambleas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de leyes que vayan en contra del Sindicato • Desequilibrio económico • Instituciones nuevas que compitan y presten servicios de calidad • Inflación y costos más bajos por el servicio que presten a la sociedad. • Competencia en precio con otros servicios de gasolina.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

6.6 Matriz de estrategias FODA

Tabla 14. Matriz de estrategias FODA

	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuada para la capacitación de los estudiantes • Profesionales competentes • Compañerismo entre empleados • Mantener relaciones con otros Sindicatos • Años de servicio en capacitación a choferes profesionales y servicio de gasolina. • Equipos de última tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de nuevos socios a la institución, con criterio formal • Reconocimiento al Talento Humano • Crecimiento de fuentes de trabajo • Fomentar la unión de los distintos Sindicatos de Choferes a nivel nacional. • Segmento de mercado definido • Adecuada ubicación geográfica-
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> • No existe un organigrama estructural adecuado • Falta de manuales de procedimiento para la atención al cliente • Demoro en la entrega de documentación • Desconocimiento de procedimientos de control y evaluación • Desinterés de algunos socios por asistencia a asambleas. 	<ul style="list-style-type: none"> • (F1-O1) Aprovechar el talento humano utilizando las nuevas tecnologías para aplicar una estrategia de marketing. • (F3-O3) Utilizar los Equipos de última tecnología para capacitar al personal • (F5-O6- F7) Aprovechar la infraestructura para mostrar una buena imagen empresarial • (F2- O7) Utilizar la calidad del servicio para atender los segmentos de mercado no atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> • (D1-O1) Reestructurar la página web con la implementación de la estrategia • (D2-07) Realizar una campaña publicitaria enfocándonos a nuevos segmentos de mercado. • (D3-O2) Aprovechar la buena relación de los instructores para fidelizar a los usuarios.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de leyes que vayan en contra del Sindicato • Desequilibrio económico • Instituciones nuevas que compitan y • presten servicios de calidad • Inflación y costos más bajos por el servicio que presten a la sociedad. • Competencia en precio con otros servicios de gasolina. 	<ul style="list-style-type: none"> • (F2-F4-A1) Mantener la calidad y garantía del servicio dejando de lado el bajo costo de un curso de conducción por la competencia • (F3-A4) Utilizar los equipos de última tecnología que para dejar de lado a la competencia en la zona central del país • (F5-A5) Mostrar siempre una buena imagen institucional para que no afecten las nuevas modificaciones de la ley de tránsito y seguridad vial 	<ul style="list-style-type: none"> • (D1-A4) Crear publicidad vía internet con el propósito de opacar la publicidad de la competencia • (D6- A3) Promover la promoción de servicios adicionales para contrarrestar el desarrollo de nuevos servicios por parte la competencia • (D4-D6-A6) Definir políticas para definir una adecuada estrategia de publicidad orientada al cliente.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

6.7 Desarrollo de estrategias

Matriz de Operacionalización de estrategias

Tabla 15. Matriz de Operacionalización de estrategias

Estrategias	Lineamientos	Mecanismos	Responsable
Renovar la Infraestructura interna en la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales 4 de Octubre.	Financiar los ingresos que tiene el Sindicato para el arreglo de la infraestructura de la Escuela de Conducción como es el aporte de los socios activos, los arriendos de los edificios y gasolineras, las mensualidades de los estudiantes.	Convocar a una reunión a todos los socios y formular un documento en el cual se hace conocer todos los gastos que se van a realizar.	Secretario General
Establecer una organización adecuada	Analizar mediante la visión, misión, y objetivos propuestos Asegurar incrementos significativos en la calidad de la enseñanza ofrecida en la escuela estos esfuerzos facilitan la provisión de un servicio equitativo de calidad	Diseñar una estructura organizacional Capacitaciones a los docentes	Director Pedagógico

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

Matriz operativa de planificación

Tabla 16. Matriz operativa de planificación

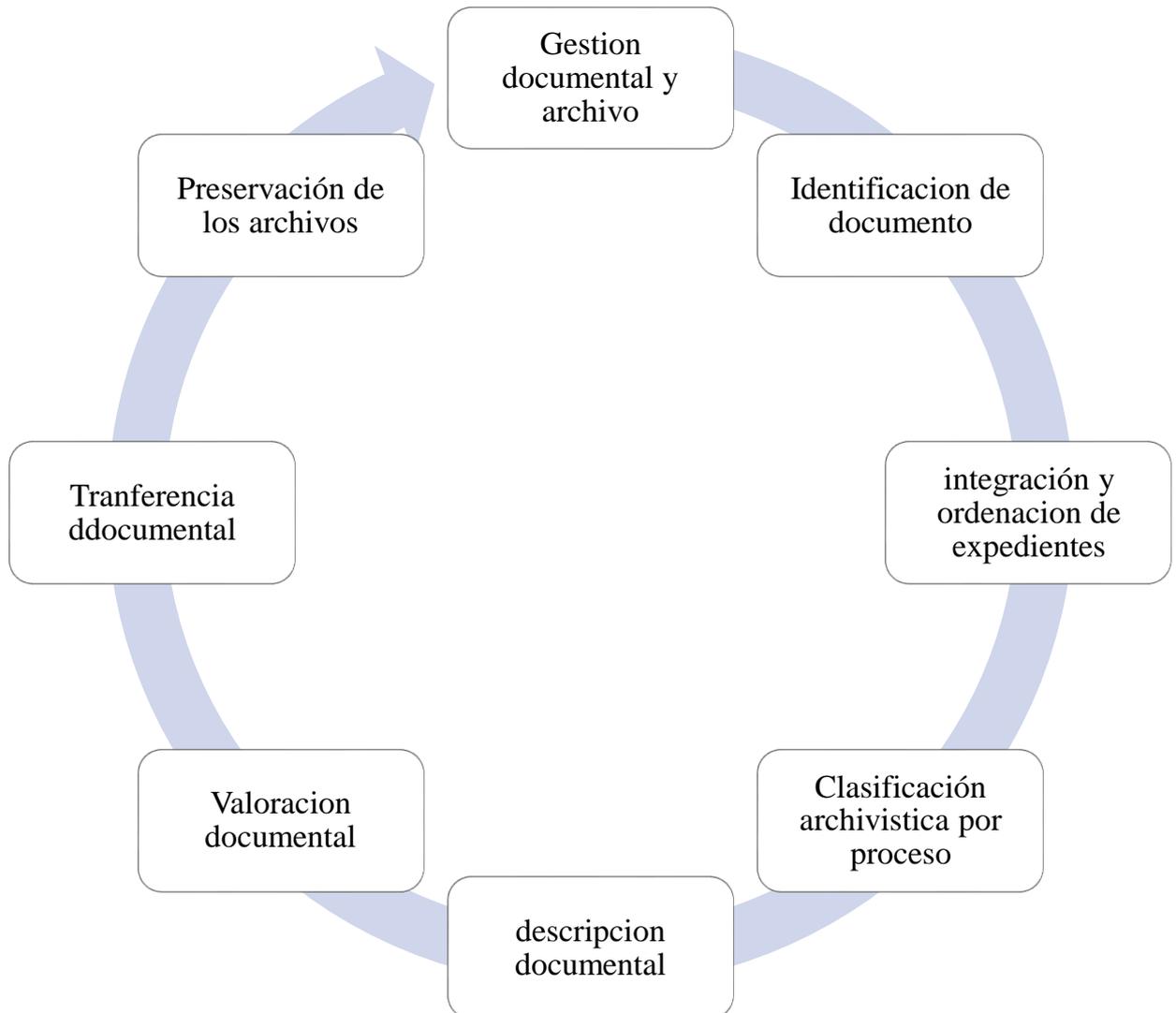
Estrategias	Lineamientos	Mecanismos	Responsable
Capacitación a los docentes de la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales 4 de Octubre.	Ofrecer capacitaciones a los docentes para incrementar la calidad de enseñanza a los estudiantes de la Escuela de Conducción; así como también capacitarlos en las normativas y leyes de seguridad vial.	Convocar a una reunión a todos los socios y formular un documento en el cual se hace conocer todos los gastos que se van a realizar.	Secretario General
Capacitación a los trabajadores del servicio de gasolina del Sindicato de Choferes Profesionales 4 de Octubre	Capacitar a los servidores de la estación de servicio de Gasolina, sobre cómo mejorar la atención al cliente.	Capacitaciones en atención al cliente. Capacitaciones sobre mantenimiento de máquinas dispensadoras de gasolina y diésel.	Director Pedagógico Jefe del servicio de la estación de gasolina

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

6.8 Proceso para la gestión de archivos

Gráfico 15. Proceso para la gestión de archivos



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Orozco Veloz Jossué Israel.

PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DE LA ESCUELA

- Recepción y despacho de documentos oficiales el principal conducto para garantizar seguridad, eficiencia y eficacia en el despacho de la documentación es registrar la entrada y salida de la correspondencia que se dirigen a la dependencia, indistintamente del departamento que admita la recepción.
- Recepción de documentos para la recepción de la documentación dirigida a la Escuela de Conducción es de absoluta competencia al departamento de secretaría, la cual se establece de la siguiente manera:
 - Al momento de recibir un documento debe cerciorarse de que sea legítima para la dependencia en alguna de sus unidades administrativas de apoyo y que se encuentre íntegra y completa. Gestión Documental y Archivo Identificación de Documentos Integración y ordenación de expedientes Clasificación de archivos por procesos Descripción documental Valoración documental Transferencia Documental Preservación de los archivos
 - La correspondencia que posea la leyenda de “PERSONAL”, “CONFIDENCIAL” y “RESERVADO” no se debe abrir, esta se entregará personalmente al destinatario. Y una vez abierta por el destinatario correspondiente y determinado el contenido oficial debe ser devuelta al departamento de secretaria para su registro.
 - La correspondencia receptada se abrirá para constatar la información y su registro; posteriormente se remitirá a los departamentos que competa su despacho.
 - Se debe llevar un seguimiento administrativo a la gestión que dé lugar a toda documentación ingresada a la Escuela, de tal manera que se establezca un formato autentico de registro de correspondencia de entrada, como se determina en el siguiente formato:

Formato del registro



SINDICATO DE CHOFERES 4 DE OCTUBRE DEL CANTÓN PENIPE

FORMATO REGISTRO DE CORRESPONDENCIA DE ENTRADA

Remitente	Cargo	Dependencia	Fecha	Nro. Oficio	Fecha de recepción	Asunto	Reasignación	Descripción de anexos	Carácter del trámite

Despacho de la correspondencia

Para llevar a efecto el despacho de correspondencia, se debe solicitar que los documentos a despachar contengan la siguiente información:

- Remitente,
- Destinatario
- Dirección completa
- Tipo de servicio que solicita e) Se deberá entregar en original y copia para el acuse.

Para cumplimentar la acción de despacho de correspondencia se deberá consignar un registro de correspondencia de salida, en el cual consten los siguientes datos de registro:

Formato N° 2: Registro de correspondencia de salida



SINDICATO DE CHOFERES 4 DE OCTUBRE DEL CANTÓN PENIPE

FORMATO REGISTRO DE CORRESPONDENCIA DE ENTRADA

N. Identificador Folio	Asunto	Fecha	Hora	Nombre del cargo y remitente	Nombre receptor documento	Destino	Observación

BIBLIOGRAFÍA

- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Amaya, P., Rojas, E. F., & Díaz, L. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia* (90), 632-647.
- Arrascue, J., & Segura, E. (2017). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente. Pimentel, México: Universidad Señor de Sipán.
- Aquilla, P. (2016). Diseño de una sistema de gestión de calidad, con base a la norma ISO 9001:2008 para el proceso de elaboración de escama de per cecelado en la planta sorema. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Cao, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Chagñay, G. (2017). Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa Donoso Constructores CIA. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de CHimborazo.
- Chamoly, K., & Palominio, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en lasUGEL:Una mirada regional. *Cincia latina Revista Multisisciplinar*, 5(1), 239-377. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la Administración*. McGraw-Hill.
- Chillogallo, E., Alvarez, B., & Alvarez, D. (2022). La importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad después del Covid-19 en las empresas. 6(6), 85-94.
- Colin, D. (2018). Modelos de gestión de calidad. *Dialnet*, 1, 1-38.
- Cortéz, J. M. (2018). *Sistema de gestión de calidad*. Interconsulting Bureau S.L.
- Espinoza, O. (2019). La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Falconí, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

- Guadalupe, V. (2022). Calidad de los servicios de la compañía RIONET S.A. en la satisfacción de los clientes. Riobamba, Chimborazo: Universidad Nacional de CHimborazo.
- Hernández, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A. 2001.
- Hernández, R. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill INTERAMERICANA DE MÉXICO S.A.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2018). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados: un enfoque aplicado*. México : Person Educación de México, S.A. de C.V.
- Marco, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión administrativa en las organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martínez, H. (s.f.). *Metodología de la investigación*. Mexico : Cengage Learning Editores S.A.
- Moreno, J. (2017). *Planeación estratégica*. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Muñoz, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Proceso administrativo: un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29-40.
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Proceso y fundamentos de la investigación científica*. Machala: UTMACH.
- Orozco, J. (2020). El proceso administrativo y la atención al cliente de la cooperativa Riobamba LTDA "Agencia Guano" 2019. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de CHimborazo.
- Paredes, V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Pérez, W., Serrano, J., Colcha, R., & Moreno, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa Igal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. <https://doi.org/DOI: 10.23857/pc.v7i1.3634>
- Poma, L. (2021). Diseño de un modelo de gestión por procesos para la microempresa "ICOTEF" dedicada a la confección de prendas de vestir en la Parroquia Yaruquíes. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.

- Poveda, K. (2020). Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ramos, J. (2017). Modelo de gestión de calidad a través de la mejora continua en la manufactura de transformadores de distribución y potencia . Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Reyes, D., Cadena, A., & Rivera, G. (2020). El sistema de gestión de calidad y su relación con la innovación . *comunicaciones independientes* , 10(26), 217-240.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de negocios*. 82(2) 1-26, <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Primera edición en la Colección Héctor Merino Rodríguez:2005.
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias* , 8(1), 280-294.
- Villarreal, K. (2018). Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa y Financiera, para la empresa Transportes Seluvanfast S.A., ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central de Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA

Objetivo. Determinar la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe.

Marque con una X la respuesta que considere correcta

1. ¿Ha utilizado alguna vez los servicios que ofrece el Sindicato de Choferes del 4 de Octubre del Cantón Penípe?

Si
No

2. ¿Cómo califica la calidad de los servicios que brinda el Sindicato de Choferes del Cantón Penípe?

Excelente
Bueno
Regular
Malo

3. ¿Qué tipo de servicio ocupa con mayor frecuencia del Sindicato de Choferes?

Estación de Gasolina
Recuperación de puntos
Licencia tipo C
Licencia tipo D
Licencia tipo E
Ninguno

4. ¿Con que frecuencia utiliza la estación de servicio de gasolina del Sindicato?

Diario
De 2 a 3 veces a la semana
1 vez a la semana
Cada 15 días

Mensual

Ninguno

5. ¿Cómo califica usted la atención que le brindan los trabajadores de la estación de gasolina del Sindicato de Choferes de Cantón Penípe?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

6. ¿Cuáles considera que son las causas para que, no se brinde una adecuada atención de este servicio?

Mala atención del personal

Servicio de mala calidad

Tiempo de espera

No funcionan los servicios higiénicos

7. ¿Cómo califica usted la atención que brindan el personal de permite obtener las licencias?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

8. ¿Cuáles considera que son las causas para que, no se brinde un adecuado servicio en la obtención de licencias?

Mala atención del personal

Mucho tiempo de espera para entregar los documentos

Vehículos de prácticas en mal estado

Falta de capacitación de los docentes

9. ¿Considera usted que es importante que el personal del Sindicato de Choferes 4 de Octubre, reciba capacitaciones para mejorar la atención al cliente?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

10. ¿Considera usted que la empresa desarrolla publicidad utilizando las redes sociales para dar a conocer sus promociones y ofertas a los clientes?

Siempre

A veces

Nunca

Gracias por su ayuda

Anexo 2. Matriz investigativa

Título: La gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe.

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe?	Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe.	La gestión administrativa se relaciona con la calidad e servicios en el sindicato de choferes del Cantón Penípe.
Problemas derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas
¿Cómo incide la gestión administrativa que se genera en empresas de transporte del Sindicato de Choferes? ¿De qué manera influye un diagnóstico la gestión administrativa del Sindicato de Choferes en el Cantón de Penípe? ¿Cómo influye la gestión administrativa del Sindicato de Choferes en el Cantón de Penípe?	<ol style="list-style-type: none">1. Diagnosticar la gestión administrativa del Sindicato de Choferes en el Cantón de Penípe.2. Identificar la calidad de servicios en el Sindicato de Choferes del Cantón Penípe3. Proponer estrategias orientadas en la calidad de servicios para la mejora de la gestión administrativa.	

Anexo 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro: Operacionalización Variable Dependiente (Calidad de servicios)

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
<p>Según el equipo de investigación Vértice (2008). La calidad de servicios se interpreta como el conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guarden relación con su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o latentes de los clientes. Los clientes van a tener una serie de necesidades, requisitos y expectativas, lo cual la empresa con su calidad tratara de cumplir con lo deseado de los clientes para que se sientan satisfechos con su producto o servicio. (Vértice, 2008)</p>	<p>Producto/servicio</p> <p>Clientes</p> <p>Satisfacción de clientes</p>	<p>-Número de licencias otorgadas.</p> <p>-Número de licencias en trámites de espera.</p> <p>-Nivel de instalaciones adecuadas</p> <p>-Cantidad de clientes captados.</p> <p>-Porcentaje de Satisfacción de clientes.</p> <p>-Percepción de usuarios de los servicios del sindicato.</p> <p>-Tiempo de respuesta de trámites.</p> <p>-Porcentaje de quejas de clientes.</p> <p>-Nivel de conocimiento de la empresa.</p>	<p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumento: Entrevista</p>

Cuadro: Operacionalización Variable Independiente (Gestión Administrativa)

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
<p>Según Hurtado, D. (2008). La gestión administrativa lo define como los procesos, comprensión de funciones y actividades que los administradores deben de llevar a cabo para cumplir los objetivos de la organización. La administración se utiliza en todas las entidades, el éxito de estas entidades se define que tan bien lleve su gestión, la cual permitirá elevar la productividad de la empresa, además generara eficiencia y eficacia promoviendo el desarrollo y la competitividad ante otras organizaciones. (Hurtado, 2008)</p>	<p>Gestión</p> <p>Procesos</p> <p>Eficiencia y eficacia</p>	<p>-Número de personas en la gestión administrativa.</p> <p>-Número de capacitadores.</p> <p>-Número de personas atendidas por capacitador.</p> <p>-Número de horas laborables.</p> <p>-Número de actividades por cada servicio.</p> <p>-Porcentaje de documentos despachados.</p> <p>-Número de graduados.</p> <p>-Porcentaje de recaudación de ingresos.</p> <p>-Porcentaje de costos de los servicios prestados.</p>	<p>Técnicas: Encuestas</p>