

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**“LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA
EMPRESA SEGURIDAD TACNA S.A.C.
DURANTE EL AÑO 2019”**

TESIS

Presentada por:

Bach. Carla Alejandra Vela Gómez

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

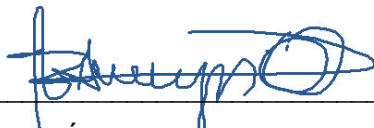
Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

“LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SEGURIDAD TACNA S.A.C. DURANTE EL AÑO 2019”

TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2021, SIENDO EL JURADO CALIFICADOR:

PRESIDENTE:



Dr. BARTOLOMÉ JORGE ANYOSA GUTIÉRREZ

SECRETARIO:



Mgr. DAVID FRANKLIN CAJAHUANCA GIRALDEZ

VOCAL:



Dr. SANTOS LUCIO GUANILO GÓMEZ

ASESOR:



Mgr. MIGUEL FRANCISCO TORRES REBAZA

DEDICATORIA

A Dios, por la gracia de la vida, los dones regalados y su amor incondicional.

A mis padres, por creer en mí, brindarme su apoyo, la oportunidad de estudiar y vivir maravillosas experiencias.

A mi hermana, por ser mi mayor ejemplo de amor, perseverancia, tolerancia y paciencia.

A mi abuelita Zoraida, por sus oraciones, por enseñarme el sentido de responsabilidad y agradecimiento a Dios.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por permitirme acceder a una educación superior, brindarme la oportunidad de participar estudiar en el extranjero mediante sus programas de intercambio.

A Seguridad Tacna S.A.C., mi primer centro de trabajo, por permitirme insertarme en el mundo laboral, por su espíritu de colaboración y amistad, por permitirme desarrollarme a nivel profesional y personal.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xx
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	7
1.4. Objetivos de la investigación.....	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
1.5. Hipótesis	10
1.5.1. Hipótesis general	10

1.5.2. Hipótesis específicas	11
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes de la investigación	12
2.1.1. En el ámbito internacional.....	12
2.1.2. En el ámbito nacional.....	18
2.2. Seguridad Tacna S.A.C.....	24
2.2.1. Breve reseña histórica de Seguridad Tacna S.A.C.....	24
2.2.2. Misión, visión, valores y principios	26
2.2.3. Organigrama	29
2.3. Bases Teóricas.....	30
2.3.1. La gestión empresarial.....	30
2.3.2. Calidad del servicio.....	52
2.4. Glosario	77
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	84
3.1. Tipo y diseño de investigación	84
3.1.1. Tipo de investigación	84
3.1.2. Nivel de investigación	84
3.1.3. Diseño de investigación	85
3.2. Población	85
3.3. Muestra	87
3.4. Operacionalización de la variable	87

3.4.1. Identificación de variable	87
3.4.2. Operacionalización	88
3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	89
3.6. Procesamiento y análisis de datos.....	90
3.6.1. Procesamiento de datos	90
3.6.2. Análisis de datos.....	91
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	92
4.1. Consideraciones técnicas	92
4.1.1. Validez de los instrumentos	92
4.1.2. Confiabilidad de los instrumentos	92
4.1.3. Prueba de normalidad.....	94
4.2. Resultados de la investigación.....	95
4.2.1. Análisis por variable y dimensiones	95
4.2.2. Análisis general de la variable	189
4.3. Contrastación de hipótesis.....	196
4.3.1. Verificación de hipótesis general	196
4.3.2. Verificación de hipótesis específicas	198
CONCLUSIONES	206
RECOMENDACIONES.....	209
REFERENCIAS	221
ANEXOS.....	225

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelo ACSI.....	67
Tabla 2. Dimensiones y contenidos del Modelo SERVQUAL	73
Tabla 3. Empresas usuarias de Seguridad Tacna S.A.C. en el 2019	86
Tabla 4. Trabajadores de Seguridad Tacna S.A.C.	87
Tabla 5. Conceptualización y operacionalización de variables	88
Tabla 6. Alfa de Cronbach para el instrumento de Gestión Empresarial .	93
Tabla 7. Alfa de Cronbach para el instrumento de Calidad del Servicio ..	94
Tabla 8. Prueba de normalidad.....	94
Tabla 9. Definición y comunicación de la misión.....	96
Tabla 10. Definición y comunicación de objetivos y metas	98
Tabla 11. Comunicación de estrategias empresariales	100
Tabla 12. Políticas de trabajo claramente definidas.....	102
Tabla 13. Reglas de trabajo claramente establecidas	104
Tabla 14. Programa de trabajo para mejorar labores	106
Tabla 15. Asignación de presupuestos	108
Tabla 16. Definición de funciones	110
Tabla 17. Líneas jerárquicas claramente delimitadas	112
Tabla 18. Agrupación de funciones según su naturaleza	114

Tabla 19. Delimitación de la delegación de funciones de acuerdo al puesto	116
Tabla 20. Procesos de las áreas conectados para un mejor funcionamiento	118
Tabla 21. Los trabajadores se encuentran motivados	120
Tabla 22. Estilos de liderazgo propician el bienestar organizacional	122
Tabla 23. El líder de la empresa está enfocado en lograr los objetivos organizacionales	124
Tabla 24. Comunicación entre líder de la empresa y demás miembros	126
Tabla 25. El líder de la empresa hace uso medido del poder asignado.	128
Tabla 26. El líder de la empresa comprende las necesidades de los trabajadores	130
Tabla 27. El líder de la empresa es una persona que inspira a los demás a ser mejores	132
Tabla 28. Control de los elementos físicos de la empresa.....	134
Tabla 29. La empresa cumple de forma puntual con el pago de planillas y abonos según ley	136
Tabla 30. Seguimiento del cumplimiento de los planes de trabajo	138
Tabla 31. La empresa cuida de su imagen, dotándoles de uniformes y equipamiento	140
Tabla 32. Control sobre cumplimiento de metas organizacionales	142

Tabla 33. Evaluación sobre la puesta en marcha de las estrategias organizacionales	144
Tabla 34. Seguridad Tacna S.A.C. tiene equipos de apariencia moderna	146
Tabla 35. Las instalaciones físicas de Seguridad Tacna S.A.C. son visualmente atractivas.....	148
Tabla 36. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen apariencia pulcra	150
Tabla 37. En Seguridad Tacna S.A.C. los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos	152
Tabla 38. Cuando Seguridad Tacna S.A.C. promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.....	154
Tabla 39. Cuando el cliente tiene un problema, Seguridad Tacna S.A.C. muestra un sincero interés en solucionarlo.....	156
Tabla 40. Seguridad Tacna S.A.C. realiza bien el servicio a la primera vez	158
Tabla 41. Seguridad Tacna S.A.C. concluye el servicio en el tiempo prometido	160
Tabla 42. Seguridad Tacna S.A.C. insiste en mantener registros exentos de errores.....	162

Tabla 43. Seguridad Tacna S.A.C. comunica a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio	164
Tabla 44. Seguridad Tacna S.A.C. ofrece un servicio rápido a sus clientes	166
Tabla 45. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. siempre muestran una excelente disposición	168
Tabla 46. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.....	170
Tabla 47. El comportamiento de los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. transmite confianza a sus clientes	172
Tabla 48. Los clientes de Seguridad Tacna S.A.C. se sienten seguros en sus transacciones con la organización.....	174
Tabla 49. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. son siempre amables con los clientes	176
Tabla 50. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	178
Tabla 51. Seguridad Tacna S.A.C. brinda a sus clientes atención individualizada	180

Tabla 52. Seguridad Tacna S.A.C. tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes	182
Tabla 53. Seguridad Tacna S.A.C. tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.....	184
Tabla 54. Seguridad Tacna S.A.C. se preocupa por los mejores intereses de sus clientes	186
Tabla 55. Seguridad Tacna S.A.C. comprende las necesidades específicas de sus clientes	188
Tabla 56. Evaluación de la gestión empresarial.....	190
Tabla 57. Evaluación de la calidad del servicio.....	194
Tabla 58. Prueba de Correlación de Spearman para la Hipótesis General	197
Tabla 59. Prueba de Correlación de Spearman para la Primera Hipótesis Específica	199
Tabla 60. Prueba de Correlación de Spearman para la Segunda Hipótesis Específica	200
Tabla 61. Prueba de Correlación de Spearman para la Tercera Hipótesis Específica	202
Tabla 62. Prueba de Correlación de Spearman para la Cuarta Hipótesis Específica	204

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.....	29
Figura 2. Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.....	74
Figura 3. Definición y comunicación de la misión	96
Figura 4. Definición y comunicación de objetivos y metas.....	98
Figura 5. Comunicación de estrategias empresariales	100
Figura 6. Políticas de trabajo claramente definidas	102
Figura 7. Reglas de trabajo claramente establecidas	104
Figura 8. Programa de trabajo para mejorar labores	106
Figura 9. Asignación de presupuestos.....	108
Figura 10. Definición de funciones.....	110
Figura 11. Líneas jerárquicas claramente delimitadas.....	112
Figura 12. Agrupación de funciones según su naturaleza	114
Figura 13. Delimitación de la delegación de funciones de acuerdo al puesto	116
Figura 14. Procesos de las áreas conectados para un mejor funcionamiento	118
Figura 15. Los trabajadores se encuentran motivados	120
Figura 16. Estilos de liderazgo propician el bienestar organizacional.....	122

Figura 17. El líder de la empresa está enfocado en lograr los objetivos organizacionales	125
Figura 18. Comunicación entre líder de la empresa y demás miembros	126
Figura 19. El líder de la empresa hace uso medido del poder asignado	128
Figura 20. El líder de la empresa comprende las necesidades de los trabajadores	130
Figura 21. El líder de la empresa es una persona que inspira a los demás a ser mejores	132
Figura 22. Control de los elementos físicos de la empresa	134
Figura 23. La empresa cumple de forma puntual con el pago de planillas y abonos según ley.....	136
Figura 24. Seguimiento del cumplimiento de los planes de trabajo	138
Figura 25. La empresa cuida de su imagen, dotándoles de uniformes y equipamiento	140
Figura 26. Control sobre cumplimiento de metas organizacionales.....	142
Figura 27. Evaluación sobre la puesta en marcha de las estrategias organizacionales	144
Figura 28. Seguridad Tacna S.A.C. tiene equipos de apariencia moderna	147
Figura 29. Las instalaciones físicas de Seguridad Tacna S.A.C. son visualmente atractivas	148

Figura 30. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen apariencia pulcra	150
Figura 32. Cuando Seguridad Tacna S.A.C. promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.....	155
Figura 33. Cuando el cliente tiene un problema, Seguridad Tacna S.A.C. muestra un sincero interés en solucionarlo.....	157
Figura 34. Seguridad Tacna S.A.C. realiza bien el servicio a la primera vez	158
Figura 36. Seguridad Tacna S.A.C. concluye el servicio en el tiempo prometido.....	161
Figura 36. Seguridad Tacna S.A.C. insiste en mantener registros exentos de errores	162
Figura 37. Seguridad Tacna S.A.C. comunica a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.....	164
Figura 38. Seguridad Tacna S.A.C. ofrece un servicio rápido a sus clientes	167
Figura 39. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. siempre muestran una excelente disposición	168
Figura 40. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes...	170

Figura 41. El comportamiento de los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. transmite confianza a sus clientes	172
Figura 42. Los clientes de Seguridad Tacna S.A.C. se sienten seguros en sus transacciones con la organización	174
Figura 43. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. son siempre amables con los clientes.....	176
Figura 44. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.....	178
Figura 45. Seguridad Tacna S.A.C. brinda a sus clientes atención individualizada	180
Figura 46. Seguridad Tacna S.A.C. tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes	182
Figura 47. Seguridad Tacna S.A.C. tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes	184
Figura 48. Seguridad Tacna S.A.C. se preocupa por los mejores intereses de sus clientes	187
Figura 49. Seguridad Tacna S.A.C. comprende las necesidades específicas de sus clientes	188
Figura 50. Evaluación de la gestión empresarial	192
Figura 51. Evaluación de la calidad del servicio	195

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	225
Anexo 2. Cuestionario aplicado a la población de estudio - Trabajadores	227
Anexo 3. Cuestionario aplicaco a la población de estudio - Clientes.....	229
Anexo 4. Validación del instrumento de investigación	231

RESUMEN

La investigación titulada “LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SEGURIDAD TACNA S.A.C. DURANTE EL AÑO 2019”, se presenta como trabajo de tesis para optar por el título profesional de Administrador de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

El objetivo del trabajo es determinar la relación de la gestión empresarial y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C. durante el año 2019.

Para ello se plantea una metodología de tipo básica, con un nivel correlacional, de diseño no experimental y transversal, dirigido a una población de 20 empresas usuarias, en las que laboran 143 trabajadores, empleando como instrumento el cuestionario.

El trabajo concluye que la gestión empresarial tiene una relación directa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C. durante el año 2019, hecho que se demuestra según el valor de significancia calculado menor de 0.05, y que es indicador que los procesos

de gestión a nivel de planeación, organización, dirección y control, ejecutadas por la alta gerencia de la empresa, y según referencias del personal, son determinantes para que estos puedan brindar servicios de seguridad que sean calificados como de calidad.

ABSTRACT

The research entitled "Business management and its relationship with the quality of service of the company Seguridad Tacna S.A.C. during the year 2019", is presented as a thesis work to opt for the professional title of Administrator of the National University Jorge Basadre Grohmann.

The objective of the work is to determine the relationship between the business management and the quality of service of the company Seguridad Tacna S.A.C. during the year 2019.

In order to achieve this, a basic methodology is proposed, with a correlational level, of non-experimental and transversal design, aimed at a population of 20 user companies, in which 143 workers work, using the questionnaire as an instrument.

The work concludes that business management has a direct relationship with the quality of service of the company Seguridad Tacna S.A.C. during the year 2019, a fact that is demonstrated according to the value of significance calculated below 0.05, which is an indicator that the management processes of planning, organization, direction and control,

executed by the senior management of the company, and according to references provided by the staff, are decisive so that the workers can provide security services that are rated as of high quality.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SEGURIDAD TACNA S.A.C. DURANTE EL AÑO 2019”, se desarrolla a partir de cuatro capítulos.

El Capítulo I: Planteamiento del Problema, tiene en su desarrollo la descripción de la problemática, seguido por la formulación del problema, justificación e importancia, objetivos de la investigación e hipótesis de la investigación.

El Capítulo II: Marco Teórico, está estructurado en su primera parte por los antecedentes de la investigación, punto en el que se detallan los antecedentes internacionales, así como nacionales y locales, seguido por las bases teóricas, y definición de términos, relacionadas con las variables de investigación.

El Capítulo III: Marco metodológico, sustenta la metodología empleada en función del tipo y diseño de investigación, población y

muestra, operacionalización de variables, como también las técnicas y procesamiento de datos empleados.

El Capítulo IV: Resultados y discusión, desarrolla la presentación de resultados en función de las variables, y según sus dimensiones, seguidos por la comprobación de las hipótesis formuladas.

En la última parte, se presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio, como anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La gestión empresarial es la labor empresarial que busca mejorar la productividad y la competitividad de una empresa logrando que esta sea viable económicamente. Los diferentes sectores económicos van encontrando en el tiempo mucho más competidores dentro de un mismo rubro, siendo la calidad el elemento distintivo que permitirá que una empresa sea superior y diferente frente a sus rivales.

A diferencia de un producto, los servicios son bienes intangibles en los que conviene hacer un énfasis aún mayor en la calidad; estandarizando los procesos, capacitando y entrenando al personal que, por medio de sus operaciones, tratan de cubrir y satisfacer las prioridades de los usuarios finales. Existe gran variedad de servicios: de alimentos, de comunicaciones, de salud, de transporte, de telecomunicaciones, de entretenimiento, de hospedaje, entre otros. Pero un servicio que no es discutido o estudiado con frecuencia es la asistencia de seguridad y

vigilancia privada. Y es que, la delincuencia e inseguridad es un problema exponencial no solo en el mundo, sino con mucho hincapié en nuestro país.

Según el Proyecto de Opinión Pública de América Latina (LAPOP) (2020), de acuerdo con la encuesta realizada por el Barómetro de las Américas en Perú, 30% cree que la inseguridad es el principal problema del país. Asimismo, el porcentaje de victimización por delincuencia ha aumentado en la última ronda 2018/19, llegando a 35%; la percepción de la economía ilícita es del 87%. Además, entre las principales actividades ilícitas señaladas por quienes creen que han contribuido al crecimiento económico de su departamento, son el narcotráfico y la minería ilegal.

Por otro lado, de acuerdo con Antúnez (2011), el sector de seguridad y vigilancia en el Perú ha crecido entre 5% y 10% durante los últimos años, atrayendo a nuevas empresas, las cuales incorporan tecnología y tendencias de administración mundial. Sin embargo, se desconoce cuál es su desempeño en cuanto a la calidad de servicio que brindan a sus clientes. A partir de esto, se ha identificado que el problema existente es que actualmente se desconoce cuál es el nivel de gestión empresarial y calidad del servicio que brindan las empresas de seguridad y vigilancia no solo en el Perú, sino también a nivel local, como lo es en la ciudad de Tacna.

Una de las empresas del sector local es Seguridad Tacna S.A.C., la cual es una empresa tacneña de servicios en seguridad y vigilancia privada, creada con el objeto de proporcionar servicios de seguridad particular en el área sur del Perú.

Si nos ponemos a pensar, en nuestra vida diaria constantemente estamos en contacto con un agente de seguridad. Por ejemplo, al acudir al banco, al ir al hospital, en los colegios, en hoteles, en urbanizaciones, etc. Siempre existe la necesidad de cuidar o custodiar aquello que representa el esfuerzo del trabajo de una persona, o de garantizar el orden, tranquilidad y resguardo en un establecimiento.

Expuesto lo anterior, es que se hace menester la realización de la presente investigación, la cual dará luces a producir información que ayude a entender cuál es la relación de la gestión empresarial de la empresa Seguridad Tacna S.A.C. con la calidad de sus servicios durante el año 2019; a fin de prevenir y erradicar la delincuencia local.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión empresarial y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona el proceso de planeación y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019?
- ¿Cómo se relaciona el proceso de organización y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019?
- ¿Cómo se relaciona el proceso de dirección y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019?
- ¿Cómo se relaciona el proceso de control y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

El estudio se justifica debido a:

- a) En un plano teórico, la investigación realiza la revisión de diferentes bases teóricas relacionadas con la gestión empresarial y calidad de servicio, y se encarga de analizarlas y contrastarlas con la realidad problemática de Seguridad Tacna S.A.C., logrando generar nuevos aportes a nivel empírico que permitan brindar nuevos indicios sobre su aplicabilidad.
- b) En un plano metodológico, la investigación dado el uso de diferentes técnicas de recolección de datos permitirá resolver el problema de investigación y contrastar las hipótesis formuladas, por lo cual la metodología empleada requiere de la aplicación del método científico, y se presenta como un marco de referencia para la ejecución de nuevos estudios de investigación que permitan resolver problemas análogos.
- c) En un plano práctico, los resultados de la tesis permitirán que la empresa Seguridad Tacna S.A.C. cuente con un documento informe que permita servir como fuente para la toma de decisiones sobre la mejora de los servicios y de las condiciones

de trabajo, por lo cual representa una excelente oportunidad para generar cambios y mejoras a favor de la organización a partir de los resultados.

Respecto a la viabilidad:

Considerando que toda empresa persigue como resultado un beneficio económico, y que éste se logra por medio de la oferta de un producto o el beneficio de un servicio, el objetivo de las empresas será concentrar la mayor cuota del mercado por medio de un producto o servicio de calidad. Más allá de las características y atributos que un producto o beneficio puedan presentar, no debemos perder de vista que es la gestión empresarial la que, a través de todos los procesos y funciones inherentes a ella, logrará un producto o servicio de calidad.

Asimismo, al describir el problema de la presente investigación, se deja sentado el interés por estudiar un rubro que no ha sido muy explorado hasta el momento, como lo es la seguridad y vigilancia privada.

Seguridad Tacna S.A.C. es una empresa local, que me permitió el inicio a la incursión en el mercado laboral, con la obtención de valiosos aprendizajes a nivel profesional y personal. Es por ello, que se puede contar de manera particular con el acceso a información, colaboración, participación y cooperación para el óptimo desenvolvimiento de la presente investigación.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión empresarial y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Medir la relación del proceso de planeación y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019.

- Evaluar la relación del proceso de organización y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019.
- Establecer la relación del proceso de dirección y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019.
- Analizar la relación del proceso de control y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019,

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

H₀: La gestión empresarial no se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019.

H_i: La gestión empresarial se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) El proceso de planeación se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019.
- b) El proceso de organización de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019.
- c) El proceso de dirección de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019.
- d) El proceso de control de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., durante el año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. En el ámbito internacional

Matsumoto (2014) en su estudio denominado “Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto” llevó a cabo una investigación descriptiva inductiva deductiva, que le permitió identificar los puntos positivos y negativos influyentes en la calidad del servicio de la empresa de publicidad.

Así, gracias al modelo SERVQUAL, no solo pudo conocer cómo era percibida la calidad de este beneficio y las expectativas que tenían los clientes, sino que también el estudio contribuyó a conocer las brechas; entendiendo estas últimas como la diferencia entre los aspectos importantes de un servicio y las percepciones que se tienen frente a los requerimientos o la calidad esperada.

La investigación de Matsumoto Nishizawa tuvo como parte la creación de un marco propositivo, es decir, en base a los resultados obtenidos en el cuestionario del modelo SERVQUAL, desarrolló una serie de propuestas para corregir los aspectos débiles en las cinco dimensiones del modelo, y potenciar los puntos fuertes hallados. Esto, gracias al estudio de las brechas existentes.

El estudio realizado permitió definir la situación presente de la empresa Ayuda Experto respecto a la calidad del servicio, conociendo las expectativas y percepciones de sus clientes, logrando alcanzar estrategias de mejora para la empresa.

De la Hoz (2014) desarrolla una propuesta de aplicación con referencia a la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín, permitiendo que las empresas del sector salud se sirvieran de una herramienta que les permita un óptimo conocimiento de las necesidades que tienen los usuarios de servicios médicos en Medellín.

En su investigación, De la Hoz Correa refuerza la idea que la calidad de este beneficio no es un concepto que abarca una sola dimensión, sino que es multidimensional.

La adaptación del modelo SERVQUAL realizado por De la Hoz Correa se aplicó en la industria hospitalaria mediante un cuestionario de 18 pares de ítems que sirvieron para cuantificar la brecha del servicio en las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman y colaboradores, logrando poner en evidencia los puntos clave que obstaculizan la correcta prestación de los servicios, permitiendo así, que se tomen mejores decisiones a nivel gerencial.

Otro estudio realizado sobre la calidad del servicio fue el que se llevó a cabo por González Álvarez (2015) titulado "Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL". Este trabajo se efectuó en una sucursal bancaria en la provincia de Cienfuegos, Cuba durante los tres últimos trimestres del año 2013 con la finalidad de evaluar y mejorar la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua. Para ello, González Álvarez utilizó técnicas como entrevistas, tormenta de ideas, revisión de documentos, trabajo con expertos, trabajo en equipo y observación directa. Los resultados que obtuvo gracias a su investigación fueron identificar las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio tomando en cuenta las percepciones de los clientes, así como la obtención de una calificación global de la calidad de este beneficio. La aplicación del modelo

SERVQUAL a través de 22 respuestas al cuestionario encontró que las percepciones de los clientes no superan las expectativas. Y, que en lo que respecta al servicio bancario de la sucursal bancaria en la provincia de Cienfuegos en Cuba, las brechas con menor índice de calidad son las relacionadas con el tiempo de servicio.

Sanmiguel, Rivera, Mancilla, & Ballesteros (2015) realizaron una investigación denominada “Medición de la calidad percibida en el servicio mediante la herramienta SERVQUAL en tiendas de café en Santander, Colombia”, teniendo como objetivo identificar los elementos de calidad percibida del servicio por el consumidor en tiendas especializadas de café mediante el uso de métodos y tácticas propias de la mercadotecnia de relaciones; asimismo, buscaron evaluar el modelo de atención al cliente en tiendas especializadas de café mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL.

El universo estudiado fue consumidores de café mayores de 16 años de los municipios de El Socorro y San Gil en el departamento de Santander, Colombia, mediante una encuesta personalizada. Para la valoración de la calidad del servicio percibido tomaron una muestra representativa a noventa y seis (96) clientes que consumen habitualmente café.

El análisis estadístico realizado por Sanmiguel, Rivera, Mancilla, & Ballesteros (2015) utilizó los programas Excel y SPSS para obtener la media, la varianza, la desviación estándar y el coeficiente de variación por cada dimensión analizada. Gracias a ello, pudieron identificar la divergencia entre la percepción de la calidad del servicio y sus expectativas en las cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Sanmiguel, Rivera, Mancilla, & Ballesteros (2015) refieren que el modelo SERVQUAL es un instrumento poderoso para identificar la calidad del servicio desde la mirada del cliente. La investigación les permitió determinar que la dimensión de capacidad de respuesta fue la más crítica, al encontrarse más alejada de las posibilidades de los usuarios. También, las dimensiones de fiabilidad y empatía demostraron requerir mayor atención; siendo la dimensión tangibilidad la más cercana a cubrir las expectativas de la condición del servicio esperado.

De la Peña (2014), por su parte, desarrolló un interesante estudio denominado “Análisis de la satisfacción y de la calidad esperada por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza”.

Utilizando la escala SERVQUAL, De la Peña Salas logró reconocer aspectos de medida del beneficio y la calidad percibida, hallando que el ámbito más valorado era el de la seguridad y la confianza que transmiten los profesionales en el trato, mientras que el aspecto con menor puntuación fue la capacidad de respuesta, entendida como la dificultad que presentan los profesionales para hacer frente y con rapidez las demandas de los usuarios.

A nivel general, la satisfacción alcanzada fue de 4.65 en una escala de 5 como puntuación máxima, siendo el 76,4% quienes valoraron como excelente los servicios prestados por el centro municipal de Servicios Sociales de Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza.

El estudio seguido por De la Peña Salas solo se encargó de la evaluación de la percepción del servicio y la medición de la atención, mas no a conocer las brechas entre las expectativas y el servicio recibido debido a que un porcentaje alto de los entrevistados eran usuarios habituales de los servicios médicos, dificultando esta tarea.

2.1.2. En el ámbito nacional

Arrascue & Segura (2016), en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas titulada “Gestión de calidad y su incidencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte ‘Clinifer’ Chiclayo – 2015”, realizaron una investigación no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, con una población y muestra de nueve trabajadores; y, una población y muestra finita de treinta y dos clientes.

En la investigación señalada líneas arriba se estudió la calidad de servicio desde un punto de vista basado en dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Y, la satisfacción de los clientes se basó en las siguientes dimensiones: satisfacción general, fidelidad y servicio. Aplicaron un cuestionario estructurado de opción única, logrando comprobar la hipótesis planteada que determinó que la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte, CLINIFER – Chiclayo.

Asimismo, Arrascue & Segura (2016) hallaron que la calidad de servicio de CLINIFER se caracteriza por un nivel medio alto; recogiendo los

siguientes resultados: Una media alta de 89%, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad 100%, uniformados e identificados, atención inmediata 78% y horario flexible 89%.

El nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, superó sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97%.

Casalino-Carpio (2008) en su investigación “Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta SERVQUAL”, determinó la calidad del servicio mediante un estudio descriptivo y transversal. Para el estudio se encuestaron doscientos cuarenta y ocho pacientes de los consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado que mide el nivel de satisfacción de usuarios mediante la diferencia entre las expectativas y percepciones. Los resultados arrojaron que los servicios proveídos generaban una insatisfacción global al 55.64%; en la dimensión confiabilidad, 55,24%; en la dimensión tangibles, 52.42%; en la dimensión

seguridad. 47.66%: en la dimensión respuesta rápida, 43,95%; y en la dimensión empatía, 41,53%.

En la tesis denominada “Gestión empresarial en la calidad de servicio de las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa 2013-2014”, Carlos & Trujillo (2015), definen la gestión empresarial como el grado en el uso de los recursos para cumplir con las metas empresariales estructuradas, buscado la optimización de los procesos por cada dirección o área de gestión de la organización, mediante la planificación, organización, ejecución y control de las actividades empresariales. Asimismo, proponen dos dimensiones para estudiar la gestión empresarial, siendo estas, la efectividad (eficiencia y eficacia) y las fases del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control).

En lo referido a la calidad del servicio, Carlos & Trujillo (2015) señalan que esta se encuentra relacionada con las percepciones de cada persona para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y tomando en consideración, la cultura, el producto o servicio, las prioridades y las expectativas. Los investigadores estudian la calidad de acuerdo con el modelo SERVPERF, que es la calidad advertida por el

cliente, tomando en cuenta los siguientes aspectos: instalaciones, personal, seguridad y satisfacción del cliente.

Carlos & Trujillo (2015) siguieron una investigación tipo aplicada no experimental, descriptivo correlacional. Las técnicas que emplearon en el desarrollo de su investigación fueron la observación y la encuesta; los instrumentos utilizados fueron la guía de observación y el cuestionario.

Los resultados obtenidos determinaron que existe una relación positiva y directa entre las variables gestión empresarial y la calidad de servicio. No obstante, encontraron que el nivel de gestión empresarial inadecuado incide directamente en la administración de las empresas, y la causa es que la mayoría de los gerentes no eran profesionales con los suficientes conocimientos técnicos.

Aguilar, Guija, Polanco, & Rosales (2017) hacen uso del modelo SERVQUAL en su tesis para optar el grado de magíster en Dirección de Marketing por PUCP denominado "Calidad en el servicio en el sector cines en Lima". Los investigadores destacan el propósito del modelo SERVQUAL para medir las expectativas y percepciones que los clientes tienen acerca

de un servicio determinado, y a la vez, la utilidad que tiene este modelo de permitir jerarquizar las dimensiones del servicio.

El propósito del estudio de investigación de los autores mencionados líneas arriba fue validar la teoría del SERVQUAL en el sector cine, como una manera de construir un aporte al conocimiento académico, y, además, construir una escala confiable que permita mejorar la función de la calidad del servicio. Aguilar, Guija, Polanco, & Rosales (2017) desarrollaron un estudio cuantitativo y de alcance correlacional.

¿Por qué resulta el modelo SERVQUAL útil e interesante, a la vez que, de amplia difusión? Pues, la respuesta es sencilla, a diferencia de otros modelos, SERVQUAL permite la adaptación y simplificación del instrumento de medición, con la finalidad de integrar todas las características y necesidades particulares del sector que se desea analizar.

El levantamiento de la información se desarrolló sobre el origen de una muestra estratificada simple proporcional a 385 clientes, siguiendo criterios como el nivel socioeconómico, cadena de cine, tomando en cuenta la participación del mercado, y la programación en concordancia con las funciones. El cuestionario empleado estuvo compuesto por dos secciones

referidas a las expectativas y percepciones, aplicado en un momento único mediante una encuesta dirigida y guiada por el entrevistador.

Del estudio realizado por Aguilar, Guija, Polanco, & Rosales (2017) se pudo concluir que además de validar el modelo SERVQUAL para la investigación de la calidad en el sector cines, también se encontró que todas las dimensiones propuestas por el modelo tienen, efectivamente, impacto en la calidad del servicio. También, se contribuyó a la óptima comprensión de las relaciones empresa-consumidor del sector cines, proveyendo conocimiento acerca de los factores que pueden añadir valor en la relación empresa-clientes. Y, por último, y no menos importante, los resultados contribuyeron a mejorar la toma de decisiones a nivel gerencial y adoptar medidas para medir y gestionar la calidad del beneficio.

2.2. Seguridad Tacna S.A.C.

2.2.1. Breve reseña histórica de Seguridad Tacna S.A.C.

Seguridad Tacna S.A.C. es una empresa tacneña con treinta y seis (36) años de servicios ininterrumpidos en seguridad y vigilancia privada, creada con el objeto de proporcionar servicios de seguridad particular en el área sur del Perú. Su lema es “Honestidad y Eficiencia”.

Fue fundada el 30 de septiembre de 1983 e, inscrita en el Registro Mercantil Departamental de Tacna, en la Ficha N° 353 dese el 03 de octubre de 1983 por su fundador, presidente del directorio y actual gerente general Cnel. PNP (r) Áureo Diógenes Ramos Carneyro. Inicia sus operaciones el 01 de enero de 1984.

Cuenta con la Resolución de Gerencia N° 00860-2017-SUCAMEC-GSSP emitida por la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, autorizando su funcionamiento para operar en los Departamentos de Tacna y Moquegua, con vigencia al 24 de agosto de 2022. Asimismo, se encuentra autorizada por el Ministerio de Trabajo para la prestación de servicios

complementarios de intermediación laboral, con registro N° 008-2019-DRTPE-TACNA-DPECL/RENEEIL, con validez hasta el 10 de abril de 2020.

La seriedad de sus operaciones se sustenta en el permanente control que ejerce por medio de sus directores, personal administrativo y plana de supervisores, realizando un control durante las 24 horas del día y los 365 días del año, bajo la premisa “No hay seguridad sin control”.

SETA S.A.C. está conformada por experimentados profesionales del orden y la seguridad, con oficinas administrativas y operativas en las ciudades de Tacna, Moquegua e Ilo, brindando sus servicios a distinguidos clientes del sector público y privado, con estándares de calidad en el servicio, lo que los acredita como empresa líder, gracias al conocimiento, destreza y sólido prestigio en la actividad de seguridad y vigilancia privada en la zona sur del país.

2.2.2. Misión, visión, valores y principios

- Misión

Brindar seguridad y vigilancia privada a empresas, personas, y, bienes, en la zona sur del Perú, buscando la máxima satisfacción de nuestros clientes, por medio de un servicio de calidad.

- Visión

Permanecer en el mercado e incrementar la cartera de clientes, logrando ser la empresa líder en servicios de seguridad de la zona sur del Perú.

- Valores

- Moral laboral. Es el estado mental del trabajador en concordancia con su centro de trabajo, de la conformidad que sienten con el ambiente, trato y relaciones humanas que desarrollan, así como su buena disposición para desempeñarse en los roles asignados.

- **Disciplina.** Es el fundamento de la existencia de la empresa, consiste en la capacidad humana para someterse libre y voluntariamente a las normas, reglamentos, disposiciones, que determinen una modalidad de conducta y de vida.
- **Lealtad.** La lealtad más que un sentimiento, es un deber. El deber de ser consecuentes con aquello que liga algún tipo de relación. Implica un elevado sentido de gratitud, de nobleza interior hacia quien o quienes nos han brindado algo importante en nuestra vida.
- **Responsabilidad.** Es la obligación de reconocerse y declararse causa de los efectos producidos por las acciones u omisiones que cada uno comete, asumiendo la plenitud de las consecuencias.
- **Puntualidad.** Es una cualidad de estar presentes a la hora oportuna y en el lugar adecuado, cumpliendo una obligación reunión o actividad, cuyo inicio y realización estaba previamente determinada, demostrando con esa actitud, respeto al tiempo propio y al de los demás.

- Honestidad. Es la relación de concordancia que existe entre lo que se piensa y siente con lo que se hace, se dice o manifiesta. Es la fuerza del espíritu que identifica al hombre con la bondad de vida e integridad de su ánimo, la honestidad se demuestra en el cumplimiento de los deberes respecto al prójimo y nosotros mismos, toda vez que manifiesta la decencia de las personas por su adecuada presentación, moderado accionar y correctas expresiones.
- Orden. Es darle a cada cosa, cada acción o circunstancia el lugar que corresponde de acuerdo con su importancia.
- Discreción laboral. Es la obligación funcional, que prohíbe dar ningún tipo de información a terceras personas de los asuntos relacionados con su servicio, salvo el caso de una solicitud formal de la PNP o de la Autoridad Judicial.

2.2.3. Organigrama

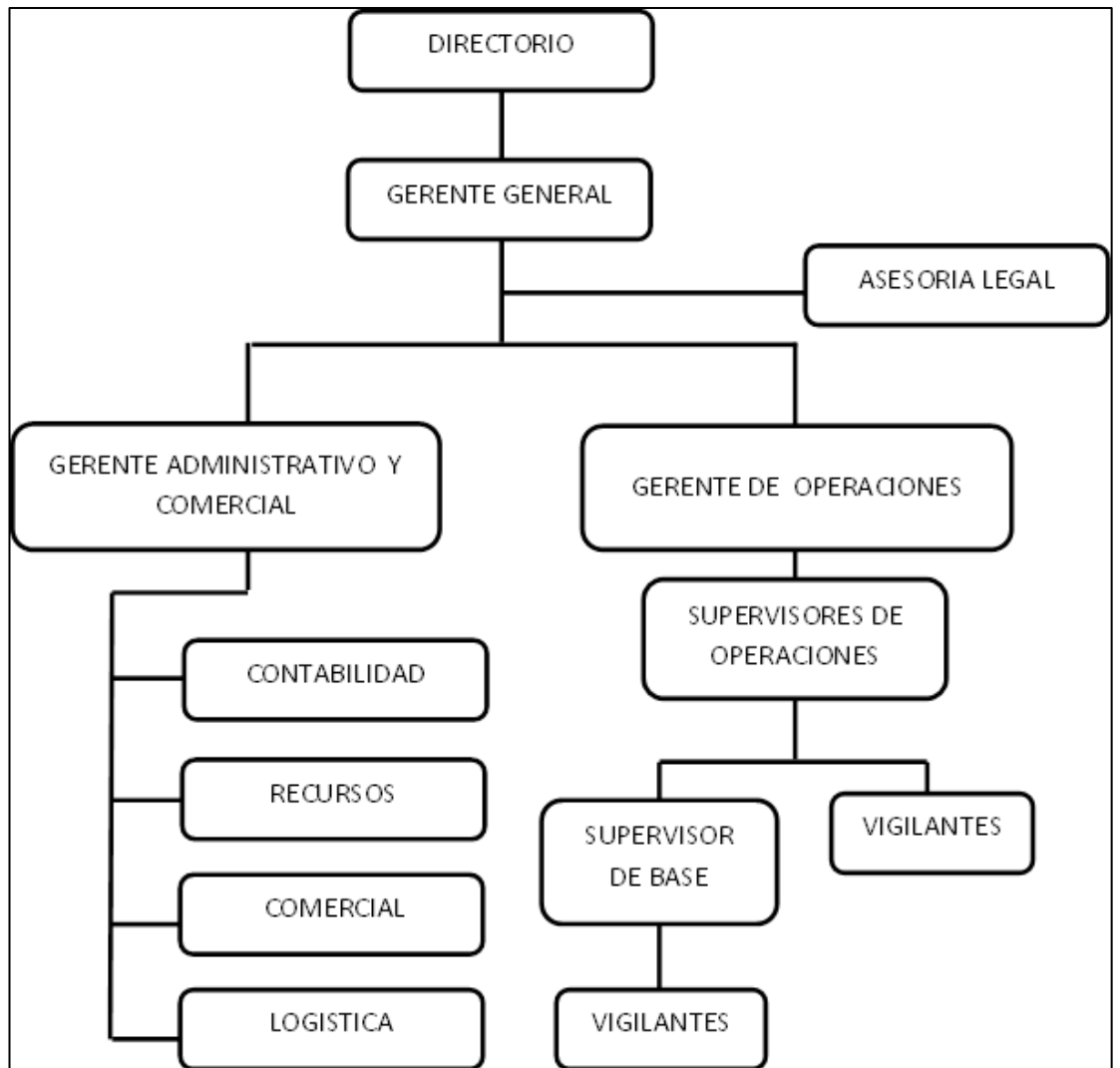


Figura 1. Organigrama de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

Nota. Área Administrativa de Seguridad Tacna S.A.C.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. La gestión empresarial

Koontz, Weihrich, & Cannice (2017) señalan que la actividad empresarial es el proceso que comprende el diseño y conservación de un entorno en el cual individuos trabajan en equipo para cumplir metas eficazmente, a través del desempeño gerencial de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar, para así crear valor agregado.

Para Chiavenato (2019) la gestión empresarial abarca los procesos de planificación, organización, dirección y control del uso de los recursos para alcanzar las metas organizacionales.

De acuerdo con ASFI Directores Financieros (2014), *“la gestión empresarial consiste en una actividad intrínseca dentro de la misma empresa que está enfocado a mejorar tanto el rendimiento como la idoneidad de la empresa”*.

La administración empresarial es aquella actividad empresarial que involucra el trabajo de diversos individuos especializados, para conseguir

mejorar la productividad y la competitividad de la organización. Es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente (DefiniciónABC, s.f.).

La gestión empresarial guarda un vínculo estrecho con el desempeño de las cuatro funciones fundamentales de la administración; estas son: planificación, organización, dirección y control.

2.3.1.1. Modelos teóricos

2.3.1.1.1. Modelo de Frederick Winslow Taylor

Taylor (1987) nos presenta la Escuela de la Administración Científica, que hace hincapié en las tareas. Su principal interés recaía en elevar los niveles de productividad mediante el aumento de la eficiencia en la producción y mejor retribución salarial de trabajadores gracias a la utilización del método científico. Este modelo destaca la aplicación de la ciencia, la armonía, la solidaridad de grupo, el logro de una producción óptima y el desarrollo de los trabajadores.

La obra de Taylor, "Principios de la Administración Científica" publicada en 1911, sostiene como principios que subyacen al enfoque científico, los siguientes:

- Reemplazar las reglas impositivas por conocimiento científico y organizado.
- Crear un ambiente armónico en el desempeño grupal.
- Lograr la solidaridad entre los colaboradores, evitando el individualismo caótico.
- Trabajar para alcanzar la máxima producción posible.
- Invertir en el desarrollo de todos los trabajadores, de modo que alcancen una satisfacción personal, consecuentemente, la prosperidad de la compañía.

El aporte más destacado de Taylor fue desplegar una ciencia del campo laboral y una Administración Científica partiendo de cuatro principios:

1. Principio de planeación: Reemplazar el criterio personal, la improvisación y el trabajo empírico por procedimientos basados en el método científico.

2. Principio de preparación: Seleccionar a los trabajadores científicamente, evaluando sus aptitudes, preparando y entrenándolos para alcanzar más y mejor producción. En adición a la planificación de los recursos humanos, invertir los mismos esfuerzos en las maquinarias y los equipos de producción, así como la entrega física y la disposición racional de las herramientas y los materiales.
3. Principio de control: Controlar el desarrollo y avance del trabajo para contrastar si la ejecución corresponde a las normas establecidas y marcha según lo previsto. Es responsabilidad de la gerencia cooperar con sus colaboradores durante la práctica para alcanzar óptimos resultados.
4. Principio de ejecución: Lograr una ejecución más disciplinada del trabajo mediante la distribución de las funciones y las responsabilidades.

El enfoque científico de la Administración, Taylor consideró los siguientes elementos:

- a. Estudio de tiempo y estándares de producción.
- b. Selección científica del trabajador.

- c. Especificación del método de trabajo.
- d. Ley de la fatiga.
- e. Estándar de producción.
- f. Plan de incentivos salariales.
- g. Supervisión funcional.
- h. Condiciones ambientales de trabajo.
- i. Eficiencia máxima.
- j. Mayores ganancias y salarios.
- k. Principios de excepción.

2.3.1.1.2. Modelo de Henri Fayol

Fayol (1986) propone el Modelo Clásico de la Administración, evaluando la función administrativa como un proceso continuo de evaluación a través de:

1. Un enfoque unificado de la organización formal. Aplicar los principios permite alcanzar la máxima eficiencia.
2. Disminuir los trabajos experimentales.
3. Ultraracionalismo en el pensamiento administrativo.
Construcción de la eficiencia desde un punto de vista técnico.
4. Teoría de la máquina. Se concibe a la organización con un comportamiento mecánico.
5. Enfoque incompleto de la organización. Se preocupa por la organización formal y no por la informal.
6. Enfoque de la organización como sistema cerrado, de pocas variables conocidas y previsibles.

Fayol clasificó las actividades industriales en seis grupos:

- (1) Operaciones técnicas: Producción, fabricación, transformación.

- (2) Operaciones comerciales: Compras, ventas, permutas.
- (3) Operaciones financieras: Búsqueda y administración de capitales.
- (4) Operaciones de seguridad: Protección de bienes y de personas.
- (5) Operaciones de contabilidad: Inventario, balance, precio de costo, estadística, etc.
- (6) Operaciones administrativas: Previsión, organización, mando, coordinación y control.

Fayol identifica cinco elementos de la administración:

- 1. Prever/Planificar: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- 2. Organizar: Distribuir las estructuras materiales y los recursos humanos de la empresa.
- 3. Dirigir/Mandar: Fijar la directriz en el personal.
- 4. Coordinar: Sistematizar los actos colectivos.
- 5. Controlar: Verificar la correspondencia entre reglas establecidas y las órdenes dadas, con la ejecución.

Asimismo, Fayol introduce en su teoría 14 principios de la Administración:

1. División del trabajo: La organización debe dividirse en departamentos y cargos permitiendo la especialización. A mayor especialización, mayor eficiencia en el desempeño, consiguiendo incrementar la eficiencia, la productividad y la rentabilidad de la organización.
2. Autoridad y Responsabilidad: La autoridad debe corresponderse con la responsabilidad, un equilibrio entre el poder que se ejerce en un cargo y las funciones que le competen. Este principio corresponde al nivel gerencial.
3. Disciplina: Respeto a las reglas que gobiernan la organización.
4. Unidad del Mando. Todo empleado debe estar subordinado a un solo superior y recibir órdenes directas solo del mismo. De lo contrario, se creará un desorden que afectará a la empresa.
5. Unidad de Dirección: Las actividades que persigan un mismo objetivo deben ser dirigidas por el mismo gerente mediante un plan de procedimientos.
6. Subordinación de los intereses individuales al interés general.

7. Remuneración del personal: Debe satisfacer a empleado y a empleador. Se consideran los incentivos financieros y no financieros.
8. Centralización: Concentrar la autoridad en pocas manos.
9. Cadena de mando: Comprende la línea de autoridad de la organización desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa. Requiere que cada empleado distinga quién es su superior, y quién es su subordinado.
10. Orden: Establecer un orden material (objetos) y un orden social (recursos humanos). Cada persona y cada cosa, en el lugar justo en el momento justo.
11. Equidad: Los mandos deben tratar a los empleados con equidad y justicia, para lograr lealtad y admiración.
12. Estabilidad de las funciones del personal: Un empleado necesita adquirir experiencia para lograr ser eficiente, evitando la rotación en los puestos hasta no haber conseguido primero, un desempeño eficaz.
13. Iniciativa: Se debe motivar a los empleados a desarrollar y ejecutar programas de mejoras. Esto contribuye en el bienestar y satisfacción de los empleados, elevando su autoestima, fortaleciendo su seguridad y afirmando sus capacidades.

14. Espiritu de cuerpo: Se debe alinear el trabajo en equipo, el espíritu de equipo, y el sentido de unidad entre todos los colaboradores, fomentando la unidad y cooperación. Evitando la división y el régimen autoritario.

2.3.1.1.3. Modelo de Koontz, Weihrich & Cannice

A. PLANEACIÓN

La Planeación, de acuerdo con Koontz, Weihrich, & Cannice (2017), es la piedra angular de las demás funciones gerenciales, que se encarga de fijar la misión y objetivos empresariales, distinguiendo sobre las acciones necesarias para lograrlos.

La planeación necesita de la toma de decisiones, pues se deberá seleccionar una hoja de ruta entre alternativas varias, para poder crear un plan que permita tener un enfoque racional para conseguir los objetivos preseleccionados.

Koontz, Weihrich & Cannice (2017) señalan los siguientes tipos de planes: misiones o propósitos, objetivos o metas, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas, y, presupuestos.

- Misión: Identifica la función o las tareas básicas de una o empresa. Es el propósito o razón de ser de la empresa.
- Objetivos o metas: Son los fines que se pretenden alcanzar, y a los cuales se dirigen los esfuerzos de la empresa.
- Estrategias: Determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la instrumentación de los cursos de acción, y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos.
- Políticas: Declaraciones o interpretaciones generales que orientan las reflexiones para la toma de decisiones.
- Reglas: Establecen las acciones específicas necesarias, o su ausencia, para evitar que existan desviaciones.
- Programas: Son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignación de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para

realizar un curso de acción determinado. Cuentan con el apoyo de un presupuesto asignado.

- Presupuesto: Informe de resultados esperados que se expresa en términos numéricos.

i. Pasos de la planeación de acuerdo con Koontz, Weihrich & Cannice (2017):

1) Estar atentos a las oportunidades. En relación del mercado, competencia, deseos de los clientes, fortalezas y debilidades propias.

2) Establecer objetivos. Dónde queremos estar, qué deseamos hacer, y cuándo.

3) Desarrollar premisas. Pronósticos considerando supuestos sobre el ambiente (condiciones internas y externas) en las que se desarrollará el plan.

4) Determinar cursos alternativos. Tratando de reducir las alternativas al curso de acción más prometedor.

5) Evaluar cursos alternativos. Según rentabilidad, inversión, recuperación, riesgo.

6) Seleccionar un curso.

- 7) Formular planes derivados. Que sirvan para apoyar al plan básico.
- 8) Cuantificar los planes mediante presupuestos.

ii. Toma de decisiones

Koontz, Weihrich, & Cannice (2017) consideran que la toma de decisiones es el núcleo de la planeación, pues determina la selección de un curso de acción entre varias alternativas.

Dentro del proceso de planeación, la toma de decisiones interviene cuando se desarrollan los siguientes pasos: establecer premisas, identificar alternativas, evaluar alternativas en función a la meta, elegir alternativa.

La literatura revisada sugiere que la toma de decisiones se desarrolle en un marco de racionalidad, esto quiere decir, comprendiendo los cursos de acción, fijando metas, estableciendo las limitaciones existentes, reuniendo toda la información posible, y desplegando una gran capacidad analítica para analizar y evaluar alternativas. Sin embargo, a menudo nos

encontraremos en un escenario con una racionalidad limitada que interfiera con el deseo de llegar a la mejor solución según las circunstancias. Es así como se introduce el concepto “*sufisfacer*” que quiere decir, “*elegir dadas las circunstancias, un curso de acción lo suficientemente bueno, aunque no del todo satisfactorio*”. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017, pág. 153)

Además de la racionalidad, se deberá recurrir a la creatividad e innovación para la toma de decisiones.

Los autores señalados líneas arriba nos dicen que ante la presencia de demasiadas alternativas surge la “heurística en la toma de decisiones”, que alcanza la resolución mediante preferencias individuales producto de las estructuras cognitivas de quien decide.

Otro factor determinante en la toma de decisiones es enfrentar el recurso tiempo con el curso de acción, pues permite contemplar cuáles podrían ser los posibles resultados al corto, mediano y largo plazo. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)

Por otra parte, en la evaluación de alternativas, entrarán en juego los factores cuantitativos y los factores cualitativos. Los primeros son aquellos que pueden medirse en términos numéricos, como tiempo, costos fijos, costos operativos, entre otros. Mientras, que los segundos, hacen referencia a los factores intangibles, aquellos que no pueden ser medidos numéricamente, como la calidad de las relaciones laborales, el entorno político nacional e internacional. En la medida de lo posible, los factores cualitativos deberán ser clasificados en términos de su importancia e influencia probable en relación de los resultados esperados. Dentro de los factores cuantitativos, encontraremos que un procedimiento popular en la toma de decisiones será el análisis costo-beneficio.

También observaremos que en la toma de decisiones se presentarán las decisiones programadas y no programadas, que estarán sujetas al tipo de trabajo que se desempeñe, donde los trabajos rutinarios y repetitivos estarán condicionados a criterios preestablecidos, donde la toma de decisiones se efectuará por precedencia; las decisiones no programadas, en cambio, se emplean en situaciones no estructuradas o nuevas. Por regla

general, las decisiones estratégicas son de tipo no programadas, y resultan de juicios subjetivos.

Las decisiones se pueden presentar en tres tipos de condiciones: de certidumbre, incertidumbre y riesgo.

Las decisiones en situación con certidumbre se desarrollan en un escenario donde la información está disponible, y se considera confiable, y además se conocen las relaciones de causa y efecto. Las decisiones en situación de incertidumbre se producen en situaciones en las que los datos disponibles son escasos, no se conoce si estos son confiables, y se desconoce si la situación puede cambiar o no. Las decisiones en situación con riesgo se caracterizan por disponer de información incompleta, y en estos casos se sugiere estimar la probabilidad objetiva de un resultado, mediante modelos matemáticos; y la probabilidad subjetiva basada en el juicio y la experiencia.

B. ORGANIZACIÓN

Para Koontz, Weihrich & Cannice (2017), organizar es *“esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización”* (pág. 30).

La estructura organizacional aporta en la creación de un ambiente propicio para el desarrollo humano. Esta define las tareas a realizar, y el diseño de las funciones debe ser de acuerdo con las habilidades y motivaciones del personal.

El término organización supone una estructura intencional y formal de funciones o puestos.

Koontz, Weihrich & Cannice (2017) manifiestan que, al establecer y definir funciones, se producirá la denominada “división organizacional”, que no es otra cosa, que la departamentalización según áreas funciones, divisiones o unidades específicas. Cada departamento tendrá designado un gerente quien tendrá autoridad y estará facultado para tomar

decisiones sobre el desempeño de las actividades establecidas. La departamentalización guarda vinculación con las relaciones jerárquicas.

El propósito de organizar es hacer efectiva la cooperación humana, y por esta razón, se hace necesario establecer niveles jerárquicos, para así delimitar el ámbito de la gestión, esto con el objetivo de lograr una mayor efectividad en la supervisión y control.

Para definir la estructura organizacional, Koontz, Weihrich, & Cannice (2017) sugieren seguir los siguientes pasos:

- 1) Establecer los objetivos de la empresa.
- 2) Formular objetivos, políticas y planes de apoyo.
- 3) Identificar, analizar y clasificar las actividades necesarias para alcanzar esos objetivos.
- 4) Agrupar las actividades de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles, y de la mejor manera de utilizarlos según las circunstancias.

- 5) Delegar a la cabeza de cada grupo la autoridad necesaria para desempeñar las actividades.
- 6) Unir los grupos de manera horizontal y vertical mediante relaciones de autoridad y flujos de información.

Dos conceptos claves dentro de la organización son: autoridad y poder. El poder es la capacidad de influenciar sobre las creencias y/o acciones de otras personas. La autoridad, por su parte, es el derecho asociado al cargo que se desempeña, para ejercer discrecionalidad en la toma de decisiones que repercute en otros. La autoridad es un tipo de poder, que, en el ámbito organizacional, es legítimo, al ser conferido en un cargo.

Una organización exitosa se debe a la influencia que ejerce el líder en la cultura organizacional. Los gerentes o líderes corporativos, impulsados por los valores, desempeñan la función de modelos, estableciendo estándares de desempeño que motivan a los empleados. Los valores configuran una ideología que sirve de guía referencial para la toma de decisiones cotidianas.

C. DIRECCIÓN

Para Koontz, Weihrich, & Cannice (2017) dirigir es influir en las personas para que contribuyan, mediante su trabajo y esfuerzos, a las metas organizacionales y de grupo.

La dirección está relacionada con el aspecto interpersonal de administrar, implica motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación.

Teniendo presente la definición de 'dirección' como la acción de influir, podemos destacar entonces, que entre los aspectos mencionados que constituyen a la dirección, es el liderazgo un aspecto fundamental para la administración.

Koontz et al. (2017) definen el liderazgo como el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. Para poder desarrollar el arte del liderazgo se consideran cuatro componentes importantes a saber:

1. La capacidad de utilizar el poder con eficacia y de manera responsable.
2. La capacidad de comprender que los seres humanos tienen diferentes fuerzas motivadoras en distintos momentos y en diferentes situaciones.
3. La capacidad de inspirar.
4. La capacidad de actuar para desarrollar un clima propicio, despertar motivaciones y hacer que respondan a ellas.

Los mismos autores destacan que la probabilidad de ejercer un liderazgo eficaz radica en establecer la pauta en la búsqueda del equilibrio entre lo que las personas requieren para satisfacer sus metas personales, y los medios ofrecidos por la organización para alcanzarlas, a la vez que se cumplen los objetivos organizacionales.

D. CONTROL

Controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017, pág. 31)

Koontz et al. (2017) nos dicen que, una vez establecidos los objetivos y metas dentro de un programa de planeación, se diseñarán políticas, procedimientos y presupuestos. Estas actividades pueden convertirse en un estándar respecto del cual se puede medir el desempeño real y enfrentarlo con el desempeño esperado. Algunos estándares vistos en la práctica son:

1. Físicos. Medidas no monetarias y comunes al nivel operativo.
2. De costos.
3. De capital.
4. De ingresos.

5. De programas.
6. Intangibles.
7. De metas.
8. Planes estratégicos como puntos para el control estratégico.

El control está relacionado con la medición del logro, y se considera como un sistema de retroalimentación.

2.3.2. Calidad del servicio

2.3.2.1. Servicio

En el portal Definición.de (2012) encontramos que un servicio es un bien de carácter no material, que se caracteriza por:

- Ser intangible: No puede tocarse.
- Ser heterogéneo: Varios servicios pueden ser parecidos entre sí, mas no iguales.
- No puede ser almacenado.

Un servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, adicionalmente a recibir un producto o servicio básico. (Equipo Vértice, 2008).

La definición recogida líneas arriba pertenece al manual 'La calidad en el servicio al cliente'. A su vez, consideramos interesantes los alcances referentes a dos clases de servicios a saber: servicio de los productos, y, servicio de los servicios.

1) Servicio de los productos

En esta clasificación son relevantes dos aspectos:

- El grado de despreocupación: Es decir, lo que el producto costará en tiempo, esfuerzo y dinero.
- El valor añadido para el cliente.

2) Servicio de los servicios

Aquí se destaca la "inmaterialidad", lo intangible. Serán relevantes dos dimensiones:

- La prestación que buscaba el cliente.

- La experiencia que vive el cliente al momento de hacer uso del servicio.

2.3.2.2. **Calidad**

Respecto a la calidad, la Real Academia Española de la lengua define como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor.

La Organización Internacional de normalización ISO define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Para Edwards Deming (1989) la calidad consiste en identificar las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, de manera tal, que un producto pueda ser diseñado y fabricado a un precio que el cliente pague, y le brinde satisfacción.

Asimismo, Deming (1989) propone catorce puntos para alcanzar la calidad, a saber:

- 1) Ser constantes con en el propósito de mejorar el producto y el servicio, persiguiendo ser competitivos y permanecer en el negocio, y crear puestos de trabajo.
- 2) Adoptar la nueva filosofía. Estamos en una nueva era económica y los diferentes objetivos deben estar acorde con el reto, deben aprender sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
- 3) Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar desde una buena capacitación al trabajador hasta la posventa.
- 4) Desterrar los negocios basados en el precio. Minimizar el costo total. Procurar tener un solo proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza.
- 5) Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, logrando la reducción de costos.
- 6) Métodos modernos de capacitación que permitan aprovechar maquinaria, herramientas, materias primas.
- 7) Implantar métodos de liderazgo a nivel de supervisión, que permita ayudar a las personas y a las máquinas a desempeñar un mejor trabajo.

- 8) Eliminar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.
- 9) Romper las barreras entre los departamentos, fomentando el trabajo en equipo, para anticipar los problemas en la producción, o en el desarrollo del producto o servicio.
- 10) Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad, puesto que generan más relaciones adversas.
- 11) Este punto se divide en dos:
 - a. Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.
 - b. Eliminar la gestión por objetivos numéricos, sustituyendo por una gestión con liderazgo.
- 12) Se exponen dos puntos:
 - a. Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe virar de los meros números a la calidad.
 - b. Eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo. Esto quiere decir, entre otras cosas, la abolición de la calificación anual o por méritos y de la gestión por objetivos.

- 13) Implantar un programa riguroso de educación y auto mejora. El enriquecimiento del conocimiento en el personal será de suma importancia en la mejora de su productividad dentro de la empresa.
- 14) Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. La transformación es tarea de todos, es decir, involucrar a todos a cumplir con la calidad.

La calidad es la conformidad con los requerimientos; y estos, deben estar claramente establecidos para evitar malentendidos; las mediciones deben tomarse de manera continua para determinar conformidad con las especificaciones –requerimientos-. La no conformidad significará ausencia de calidad. (Crosby, 1989)

Crosby (1989) reconoce lo importante y fundamental de contar con el compromiso de la alta dirección para el mejoramiento de la calidad, promoviendo que todos los colaboradores comprendan los propósitos de la organización.

Además, nos presenta cuatro principios concernientes a la calidad:

- 1) Calidad se define como cumplir con los requisitos. Todos los colaboradores deben ser conscientes de todo debe ser ejecutado bien a la primera vez.
- 2) El sistema de calidad es la prevención. Resulta más fácil y menos costoso prevenir antes que corregir.
- 3) El estándar de realización es cero defectos. Este principio implica seriedad y compromiso en el cumplimiento de requisitos, hacer las cosas bien en la primera ejecución; es hacer lo acordado en el momento pactado e indicado.
- 4) La medida de la calidad es el precio del cumplimiento.

Crosby (1989) establece un Proceso de Mejoramiento de la Calidad en catorce pasos:

- 1) Compromiso de la dirección a mejorar la calidad.
La dirección debe ejercer el liderazgo para implementar la calidad, si no es así los demás empleados no van a tener el empuje necesario para lograr por sí solos.
- 2) Formación de equipos para el mejoramiento de la calidad.

Se integran equipos cuyo propósito es guiar el proceso y promover su evolución, comprometidos con la meta de calidad.

3) Medición de la calidad.

Periódicamente revisar con los clientes si estamos cumpliendo con sus especificaciones, para poder mejorar la calidad proporcionada.

4) Determinación y evaluación del costo de la calidad.

Consiste en establecer un procedimiento para determinar el costo de las actividades, para utilizarlo como medida del mejoramiento de la calidad.

5) Crear conciencia sobre la calidad.

A todo el personal por medio de información, de lo que cuesta hacer mal las cosas y los resultados que se obtienen con el mejoramiento de la calidad.

6) Acción correctiva.

Instituir juntas de supervisión para corregir las observaciones.

7) Planeación del programa cero defectos.

Elaborar plan de desarrollo de una convivencia social de la empresa, en el cual participarán oradores que representen a los clientes, los sindicatos, las comunidades, los empleados.

- 8) Educación multidisciplinaria a todo el personal.

Para concientizarlo.

- 9) Día cero defectos.

Consiste en llevar a cabo lo planeado por la compañía en el que ninguna actividad tendrá defectos.

- 10) Fijar metas.

Se realiza después de determinar y obtener mediciones específicas y cuantificables de 30, 60, 90 días.

- 11) Eliminar las causas de error.

Solicitar al personal que señale los problemas que existen dentro de sus actividades para resolver las causas de error.

- 12) Reconocimiento.

Organizar la entrega de premios o reconocimientos a los empleados que se consideren como modelos de calidad.

- 13) Consejos de calidad.

Consiste en reunir a todos los profesionales de calidad con el objeto de que exista retroalimentación.

- 14) Repetir todo el proceso.

En el momento en que sea alcanzada cierta madurez en el proceso, el equipo de mejoramiento de la calidad debe transferir todas sus responsabilidades.

Ishikawa (1985) considera que la calidad va más allá que la calidad del producto, sino que también es competencia de la calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.; para Ishikawa, la calidad debe comprenderse como un concepto global, él introduce el término “calidad total”.

Ishikawa (1985) presenta la calidad como una filosofía entendida a través de cinco puntos:

- 1) Primero es la calidad, no las utilidades a corto plazo.
- 2) Orientación hacia el consumidor. Los productos y servicios deben alinearse hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.
- 3) El proceso siguiente es el cliente. Todos los esfuerzos de la organización deben priorizar al cliente.

- 4) Respeto a la humanidad. A través de la consideración de todos los colaboradores de una organización, se puede alcanzar espíritu de cuerpo, con responsabilidad, para así conseguir la realización de los resultados a lograr.
- 5) Administración interfuncional. Al unir los esfuerzos de las diferentes áreas de la organización, se fomentan relaciones positivas que conllevan al desarrollo eficiente de la garantía de calidad.

Conociendo la filosofía de calidad, Ishikawa propone los siguientes factores:

- 1) El cliente es lo más importante.
- 2) Hay que prevenir, no corregir.
- 3) Reducir costos y desperdicios en general.
- 4) Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.
- 5) Participación e involucramiento de todos los miembros.
- 6) Hay que trabajar en equipo.
- 7) Medir resultados.
- 8) Dar reconocimientos.

- 9) Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.
- 10) Instituir programas de capacitación y desarrollo efectivos e intensos.
- 11) Crear conciencia de la necesidad.
- 12) Tener un proceso y herramienta para el mejoramiento permanente.

En el manual 'La calidad en el servicio al cliente' se define a la calidad como:

El conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandas por el público) de los clientes. (Equipo Vértice, 2008, pág. 1)

La definición presentada explica que la calidad es el nivel de excelencia con la que la empresa pretender satisfacer a sus clientes, y se emplea como unidad de medida.

Para Pérez Torres (2006) la calidad es ofrecer al cliente aquello que le fue prometido, es la adecuación del producto o servicio al fin requerido, a la necesidad que debe ser cubierta según demanda el cliente.

En función de ello, la calidad del servicio es definida por Larrea (1991) como la percepción que un cliente tiene sobre la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de un producto o servicio principal.

Aiteco Consultores hacen un interesante análisis acerca del concepto 'calidad de servicio'; partiendo que éste deriva de la propia definición de calidad, que se comprende como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Recordando que existen dos clases de bienes: tangibles e intangibles, estos últimos corresponden a los servicios, y por su estructura inmaterial, la manera de destacarlos es a través del trato que recibe el cliente.

En consecuencia, la calidad de servicio comprende el ajuste de las prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y deseos del cliente.

2.3.3. Modelos teóricos de la calidad del servicio

2.3.3.1. Modelo SCSB de Satisfacción del cliente

Este modelo también llamado el Barómetro Sueco de la Satisfacción, SCSB, por sus siglas en inglés fue desarrollado por la Universidad de Michigan – National Quality Research Center y la Oficina Sueca de Correos en 1989.

El Modelo SCSB consta de cuatro variables, por un lado, se tienen las variables causales: expectativas del cliente y percepción del desempeño; y, las variables de los defectos: quejas y reclamos, y lealtad.

El principal aporte de esta investigación recae en las múltiples ecuaciones que correlacionan el valor y la percepción de la calidad con la satisfacción y la lealtad de los clientes.

Cada una de las preguntas de satisfacción, calidad percibida y retención de clientes son evaluadas en una escala de 10 puntos. (Fornell, 1992 en Setó Pamies, 2004)

2.3.3.2. Modelo ACSI

El “American Customer Satisfaction Index” - ACSI fue desarrollado en 1994 teniendo como base el modelo SCSB. (Fornell, 1996 en Setó Pamies, 2004).

En este modelo, se introduce el constructo “calidad percibida” como un antecedente de la satisfacción. De acuerdo con este modelo, la calidad percibida resulta de dos componentes: la calidad técnica y la calidad esperada.

Para el ACSI, la calidad técnica es el grado en que una empresa cumple con los requisitos que son clave para el cliente (personalización); y, la calidad esperada, es el grado en que una empresa es fiable, estandarizada y libre de errores.

La calidad se entiende en este modelo como un componente del valor percibido, por lo que se establece una relación causal positiva. El valor percibido es entendido como la evaluación entre la calidad recibida y el precio pagado, señalando que tanto un incremento de la calidad percibida como uno del valor percibido causan un incremento de la satisfacción del

cliente. Así, esta nueva variable que se incluye en el modelo aumenta la capacidad de retener información que sirva para la formulación de diagnósticos por parte de las empresas.

En las consecuencias de la satisfacción, la lealtad se mide desde dos perspectivas diferentes, la primera referida a la probabilidad de repetición de la compra, y la segunda al grado en que el precio puede variar (hacia arriba o hacia abajo) antes de que el cliente decida cambiar de proveedor para su próxima compra.

Escalas utilizadas para la evaluación del modelo ACSI

Tabla 1
Modelo ACSI

Variable	Indicadores
Expectativas	Expectativas globales de calidad Expectativas respecto de la personalización, o de qué tan bien el producto se ajusta a los requerimientos personales del cliente Expectativas respecto de la fiabilidad, de la frecuencia con que las cosas no funcionan
Calidad percibida	Evaluación global de la calidad. Evaluación de la personalización. Evaluación de la fiabilidad

Valor percibido	Evaluación de la calidad dado un precio
	Evaluación del precio dada la calidad
Satisfacción (ACSI)	Satisfacción global
	Desconfirmación de las expectativas. Rendimiento comparado con el producto o servicio ideal del cliente en la misma categoría
Lealtad	Ratio de probabilidad de recompra
	Probabilidad de recompra si el precio aumenta
	Probabilidad de recompra si el precio disminuye

Nota. Fornell et al. (1996)

2.3.3.3. Modelo SERVPERF

Cronin & Taylor (1992) sostienen que la calidad de servicio es una actitud del consumidor que se forma a partir de la percepción que se ha generado tras el consumo. Y en base a la revisión de estudios preliminares, afirman que las escalas de medición de la calidad del servicio deben ser diferentes acordes a la industria. Para ello, emplean la siguiente fórmula:

$$SQ = \sum_{j=1}^K W_j * P_{ij}$$

Donde:

SQ = Calidad de Servicio

K = Número de atributos.

W_j = Importancia del atributo j en la calidad percibida

P_{ij} = Percepción del resultado del objeto i respecto al atributo j.

Conforme a la aplicación de la fórmula, cuando se obtienen resultados positivos de mayor valor, la calidad del servicio percibida por el cliente será buena.

Cronin y Taylor (1992) concluyeron que la calidad del servicio influye más en la satisfacción del cliente que en la intención de la compra.

2.3.3.4. Modelo SERVQUAL

Setó Pamies (2004) en su libro “De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente”, hace referencia a dos escalas que se trabajaron como un esfuerzo por medir la calidad de servicio percibida por el cliente; estas son; SERVQUAL y SERVPERF.

Asimismo, Ruiz de Maya & Grande Esteban (2006) refieren que, en el sector de servicios, la percepción de la calidad gira en torno a dos problemas: el procedimiento (cómo debe medirse la percepción de la calidad), y los criterios aplicados para evaluar la percepción de la calidad (qué dimensiones medir, cuáles contenidos).

Teniendo presentes los problemas señalados por Ruiz de Maya & Grande, acerca de la percepción de la calidad, dichos autores recogen la investigación de Parasuraman, Zeithaml & Berry en la que demostraban que la percepción de la calidad de un servicio resulta de la confirmación o discrepancia entre las expectativas hacia el servicio y la percepción de la prestación recibida, obteniendo el siguiente planteamiento:

$$\textit{Calidad de un servicio} = \textit{Percepciones} - \textit{Expectativas}$$

Dicho postulado nos demuestra que para evaluar la percepción de la calidad un servicio se requiere realizar dos mediciones: (1) las expectativas de cada consumidor hacia el servicio, y las percepciones del servicio recibido; y, (2) calcular las diferencias entre las expectativas y las percepciones.

Considerando que realizar las mediciones mencionadas líneas arriba resulta complejo, se planteó, convenientemente, medir la percepción de la calidad con escalas que solo recojan el nivel de prestación del servicio, como el modelo propuesto por Cronin y Taylor, SERVPERF, que asume que:

Calidad de un servicio = Percepción del nivel de la prestación

Múltiples estudios realizados a partir de las perspectivas de SERVQUAL Y SERVPERF son consistentes con el supuesto de que la percepción de la calidad de un servicio es multidimensional, pero que, a la vez, las dimensiones pueden variar en número y en contenido de un sector de servicios a otro, e incluso dentro del mismo sector.

En general, la literatura señala que la mayor parte de trabajos dedicados a estudiar la medida de percepción de la calidad de en servicios han sido realizados en el marco del modelo SERVQUAL de Parasuraman y colaboradores.

El modelo SERVQUAL es propuesto en 1988 por Parasuraman, Zeithaml y Berry como una base con cinco dimensiones que enfrentan el servicio esperado y el servicio suministrado. Este modelo se basa en cinco dimensiones: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los tangibles. (Huertas García & Domínguez Galcerán, 2008)

Tabla 2

Dimensiones y contenidos del Modelo SERVQUAL

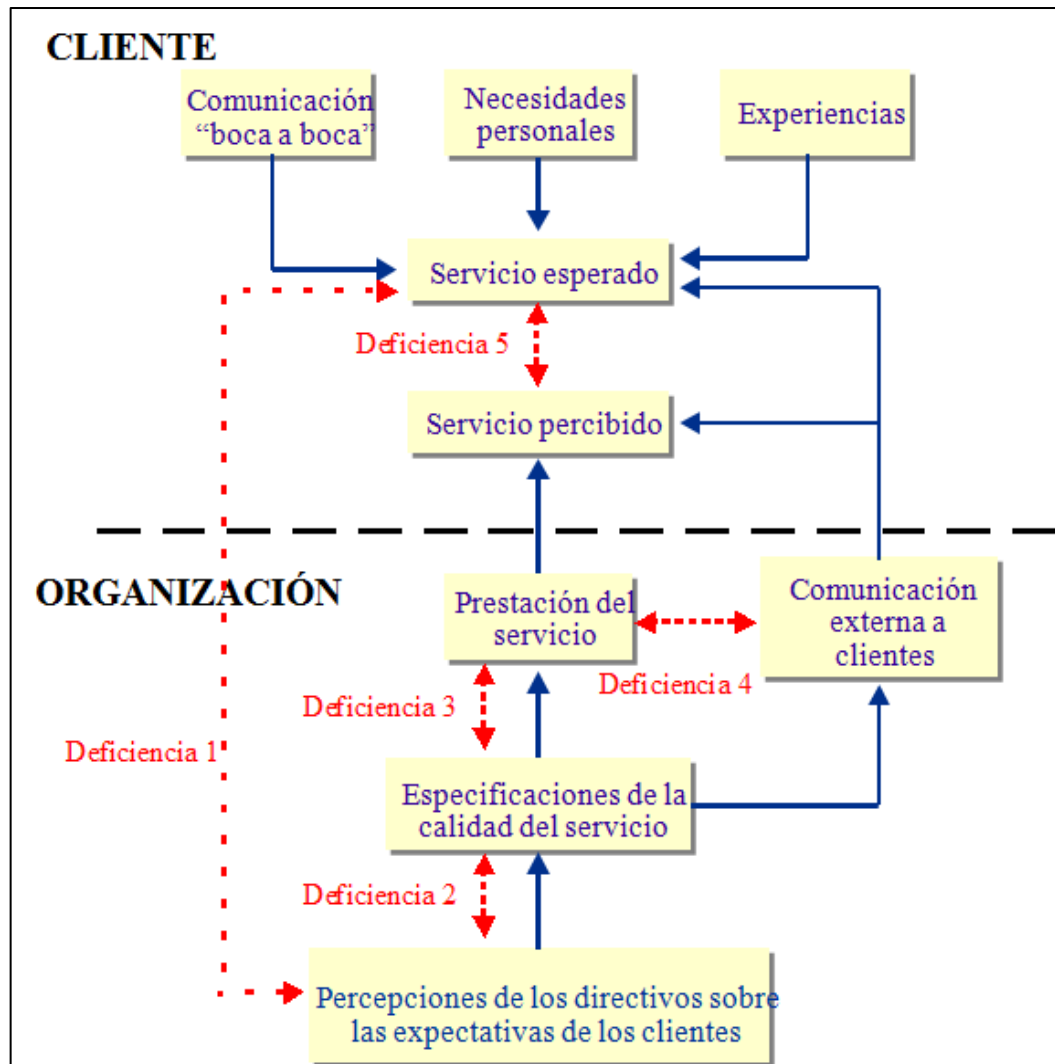
DIMENSIONES	CONTENIDOS QUE MIDE LA DIMENSIÓN
Fiabilidad	Capacidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Empatía	Atención individualizada que prestan las organizaciones a sus consumidores.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación.

Nota. Ruiz & Grande (2006, pág. 56)

El modelo SERVQUAL está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes frente a un servicio. Es también un instrumento de mejora por lo que permite realizar un contraste a través de las denominadas brechas. Las brechas serán las discrepancias obtenidas en lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo; esto facilita la puesta en marcha de acciones correctoras para mejorar la calidad. (Aiteco Consultores, 2016) (Ver figura 2)

Figura 2

Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.



Nota. Aiteco Consultores (2016)

El cuestionario SERVQUAL es una herramienta que se divide en un cuestionario de tres fases a saber:

Fase 1. En esta etapa, a través de veintidós (22) preguntas, se pretende captar las expectativas de los clientes, conociendo qué es lo que opinan acerca de aquello que constituye un servicio excelente. Las preguntas son enunciadas en un lenguaje general, permitiendo respuestas en una escala del 1 al 7 para medir el grado de expectativa por cada enunciado.

Fase 2. Los clientes podrán evaluar la importancia de cada una de las cinco dimensiones de servicio. Se recogerá la percepción del cliente frente al servicio que la empresa le brinda. Se considerará hasta qué punto la empresa cumple con las características mencionadas en cada pregunta.

Fase 3. La última sección del cuestionario cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

El cuestionario del modelo SERVQUAL se distribuye de la siguiente manera:

Elementos tangibles	: Ítems del 1 al 4.
Fiabilidad	: Ítems del 5 al 9.
Capacidad de respuesta	: Ítems del 10 al 13.

Seguridad	: Ítems del 14 al 17.
Empatía	: Ítems del 18 al 22.

Otra utilidad importante del modelo SERVQUAL, es que éste sirve como instrumento de mejora al poder detectar las brechas o discrepancias entre el servicio esperado y el servicio recibido.

Aiteco Consultores (2016) señalan que, así como existen cinco dimensiones en el modelo SERVQUAL, también existen cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia. (Ver figura 2)

- Deficiencia 1. Discrepancia entre las percepciones de los directivos sobre las expectativas de los clientes y el servicio esperado.
- Deficiencia 2. Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las expectativas de los clientes, y las especificaciones de la calidad del servicio.
- Deficiencia 3. Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
- Deficiencia 4. Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- Deficiencia 5. Discrepancia entre el servicio esperado y el servicio percibido.

2.4. Glosario

- **Autoridad.** Derecho inherente a un cargo de ejercer discrecionalidad en la toma de decisiones que afecta a otros. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Calidad.** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor. Es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos deseados. (Real Academia de la Lengua Española)
- **Calidad del servicio.** Percepción que un cliente tiene sobre la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de un producto o servicio principal. (Larrea Angulo, 1991)
- **Capacidad de respuesta.** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Ruiz de Maya & Grande Esteban, 2006)
- **Certidumbre.** Escenario donde la información está disponible, se considera confiable, y se conocen las relaciones de causa y efecto. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Control.** Medición y corrección del desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los

planes. Es medir el desempeño frente a las metas y los planes. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)

- **Cultura organizacional.** Es el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracteriza a un grupo humano aplicado al ámbito de una organización, institución, administración, corporación, empresa, o negocio. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Dirección.** Influir en las personas para que contribuyan, mediante su trabajo y esfuerzos, a las metas organizacionales y de grupo. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Efectividad.** Es el grado de cumplimiento de los objetivos planificados en relación con las metas predeterminadas. Es obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para las que fue diseñado. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Eficacia.** Es el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades reales y potenciales, así como las expectativas de los clientes o usuarios. Es obtener el servicio requerido. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Eficiencia.** Es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos. Es alcanzar los

resultados previstos con el mínimo de recursos. En otras palabras, es desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)

- **Empatía.** Atención individualizada que prestan las organizaciones a sus consumidores. (Huertas García & Domínguez Galcerán, 2008)
- **Empresa.** Es una unidad económica en la que intervienen recursos materiales, técnicos, financieros y humanos para la creación de un producto, o la prestación de un servicio, para lograr cubrir una necesidad de la sociedad, con fines de lucro. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Estrategias.** Determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la instrumentación de los cursos de acción, y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Expectativa.** Es el sentimiento de esperanza, ilusión, que experimenta un individuo ante la posibilidad de alcanzar un objetivo. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992)
- **Fiabilidad.** Capacidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992)

- **Gestión Empresarial.** La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como son: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. (Chiavenato, 2019)
- **Incertidumbre.** Escenario donde los datos disponibles son escasos, no se conoce si estos son confiables, y además se desconoce si la situación puede cambiar o no. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Intangible.** Aquello que no puede ser medido numéricamente. (Equipo Vértice, 2008)
- **Liderazgo.** Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Misión.** Función básica de una empresa. Es el propósito o razón de ser de la empresa. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Modelo SERVQUAL.** *Service Quality* por su descripción en inglés. Es el modelo de calidad de servicio elaborado por

Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992)

- **Objetivos o metas.** Son los fines hacia los cuales se dirige la actividad de la empresa. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Organización.** Parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñan en una organización. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Percepción.** Es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos. Se define como percepción al proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben; se trata de entender y organización los estímulos generados por el ambiente y darles un sentido. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992)
- **Planeación.** Función gerencial que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)

- **Poder.** Capacidad que tienen los individuos o grupos para inducir o influir en las creencias o acciones de otros. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Políticas.** Declaraciones o interpretaciones generales que orientan las reflexiones para la toma de decisiones. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Presupuesto.** Informe de resultados esperados que se expresa en términos numéricos. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Programas.** Son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignación de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado. Cuentan con el apoyo de un presupuesto asignado. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Reglas.** Establecen las acciones específicas necesarias, o su ausencia, para evitar que existan desviaciones. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Servicio.** Es un bien de carácter no material que se caracteriza por ser intangible, ser heterogéneo y no puede ser almacenado. (Equipo Vértice, 2008)

- **Sufisfacer.** Elegir un curso de acción lo suficientemente bueno, aunque no del todo satisfactoria de acuerdo con las circunstancias. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)
- **Toma de decisiones.** Es la selección de un curso de acción entre varias alternativas. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, que de acuerdo con Bunge (2014) se denomina también como investigación pura, teórica o dogmática, cuyo propósito consiste en formular nuevas teorías o modificar las existentes, así como incrementar los conocimientos científicos sin contrarrestar ningún aspecto práctico. En tal sentido, la investigación se basará en los planteamientos teóricos previos y sobre estos se realizará el análisis para generar nuevos aportes al conocimiento.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de Investigación es correlacional. Supo (2014) señala que no es un estudio de causa y efecto; sino que demuestra dependencia

probabilística entre eventos. La estadística bivariada permite hacer asociaciones y medidas de asociación; correlaciones y medidas de correlación. Son estudios que plantean relaciones de causalidad.

3.1.3. Diseño de investigación

El tipo de diseño de investigación a adoptar corresponde a un estudio no experimental. Gómez (2006) nos dice que el estudio no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables.

Por otro lado, la investigación presenta un diseño transversal, dado que el estudio tomará lugar en un único y determinado momento en el tiempo.

3.2. Población

Para efectos de esta investigación trabajaremos con las empresas usuarias de Seguridad Tacna S.A.C. en el año 2019. (Ver Tabla 3)

Tabla 3*Empresas usuarias de Seguridad Tacna S.A.C. en el 2019*

Nº	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	SEDE	CANTIDAD
1	Centro Cultural Peruano Norteamericano	Tacna	2
2	Clínica La Luz Tacna	Tacna	1
3	Cooperativa De Ahorro y Crédito Cuajone	Moquegua	2
4	Cosmos Agencia Marítima	Ilo	1
5	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - ELECTROSUR S.A.	Tacna Ilo	3
6	J A S Almacenes	Moquegua Ilo	1
7	John Von Neumann	Ilo	1
8	MSA Del Perú	Tacna	1
9	Pensión 65	Tacna Moquegua	2
10	Plan COPESCO Nacional	Tacna	1
11	Roset Distribuciones	Tacna Ilo	2
12	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanas - SUNAT	Ilo Moquegua	2
13	Comunicaciones CABAPICE S.A.C.	Ilo	1
		TOTAL	20

Nota. Seguridad Tacna S.A.C.

Tabla 4

Trabajadores de Seguridad Tacna S.A.C.

Nº	SEDE	CANT.
1	Personal administrativo Tacna	13
2	Personal operativo Tacna	50
3	Personal operativo Ilo	40
4	Personal operativo Moquegua	40
	TOTAL	143

Nota. Seguridad Tacna S.A.C.

3.3. Muestra

Para efectos de nuestra investigación se realizará un censo.

3.4. Operacionalización de la variable

3.4.1. Identificación de variable

- **Variable independiente** : Gestión empresarial.
- **Variable dependiente** : Calidad del servicio.

3.4.2. Operacionalización

Tabla 5

Conceptualización y operacionalización de variables.

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE		Planeación	Misión	
			Objetivos o metas	
GESTIÓN EMPRESARIAL	Koontz, Wehrich, & Cannice (2020) señalan que la gestión empresarial es aquel proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el cual individuos trabajan en equipo para cumplir metas eficazmente, a través de las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar, para así crear valor agregado.	Organización	Estrategias	Cuestionario
			Políticas	
			Reglas	
			Programas	
			Presupuestos	
			Toma de decisiones	
		Dirección	Diseño de funciones	
			División organizacional	
			Agrupación de actividades	
			Delegación de autoridad	
			Integración de procesos	
		Control	Motivación	
			Estilo de liderazgo	
	Enfoque del liderazgo			
	Comunicación			
	Utilización del poder			
	Comprensión del personal			
	Capacidad de inspirar			
	Control de elementos físicos			

			Control de costos, capital e ingresos	
			Control de Programas	
			Control de intangibles	
			Control de metas	
			Control estratégico	
DEPENDIENTE	La calidad del servicio se comprende como la percepción que un cliente tiene sobre la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de un servicio. Es la relación entre la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992)	Fiabilidad Capacidad de respuesta Empatía Seguridad Elementos tangibles	Servicio cuidadoso y fiable. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y presar servicio rápido. Atención personalizada. Conocimientos, habilidades de credibilidad y confianza. Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	
CALIDAD DEL SERVICIO				Cuestionario

Nota. Elaboración Propia.

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se ha utilizado como técnica: la encuesta.

La encuesta se clasifica como directa, dado que los datos obtenidos de la “unidad de análisis” (clientes de Seguridad Tacna S.A.C.) corresponden a los objetivos del presente trabajo.

La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque permite proveer datos numéricos para los exámenes estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables independiente y dependiente.

Se aplicarán dos cuestionarios: el primero basado en Koontz, Weihrich, & Cannice (2017); y el segundo, diseñado por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) denominado Modelo SERVQUAL. Estos instrumentos facilitarán el recogimiento de datos, para su posterior ingreso al sistema estadístico de procesamiento de datos.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

3.6.1. Procesamiento de datos

El procesamiento de datos se hará de forma automatizada mediante la utilización del soporte informático SPSS 24 Edition, paquete con recursos

para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas referenciales, y el Microsoft Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos.

3.6.2. Análisis de datos

Se utilizarán técnicas y medidas de la estadística descriptiva:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa porcentual. Para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- Tablas de contingencia. Para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Consideraciones técnicas

4.1.1. Validez de los instrumentos

La validación de los instrumentos aplicados se realizó mediante juicio de expertos, cuyos resultados permiten demostrar que los cuestionarios aplicados gozan de claridad, objetividad, consistencia, coherencia, pertinencia y suficiencia. (Ver Anexo 4)

4.1.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos se determina el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, cuyos resultados permiten determinar que la aplicabilidad del cuestionario de acuerdo con los ítems formulados.

La valoración de la confiabilidad se basa en los niveles establecidos por De Vellis como es citado por García (2016), donde:

- Por debajo de 0.60 es inaceptable
- De 0.60 a 0.65 es indeseable
- Entre 0.65 a 0.70 es mínimamente aceptable
- De 0.70 a 0.80 es respetable
- De 0.80 a 0.90 es muy buena
- Alrededor de 0.90 es un nivel elevado de confiabilidad

Para el caso de la Gestión Empresarial, el Alfa de Cronbach calculado es de 0.911, es decir que existe un nivel elevado de confiabilidad.

Tabla 6

Alfa de Cronbach para el instrumento de Gestión Empresarial

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
.911	25

Nota. Calculado con SPSS

Para el caso de la Calidad del Servicio, el Alfa de Cronbach calculado es de 0.960, lo que es indicador de un nivel elevado de confiabilidad.

Tabla 7

Alfa de Cronbach para el instrumento de Calidad del Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.960	22

Nota. Calculado con SPSS

4.1.3. Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad

Kolmogorov - Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Empresarial	0.089	143	0.007
Calidad del Servicio	0.152	143	0.000

Nota. Calculado con SPSS

4.2. Resultados de la investigación

4.2.1. Análisis por variable y dimensiones

4.2.1.1. Gestión Empresarial

4.2.1.1.1. *Planeación*

Ítem 1

El ítem “La empresa ha definido y comunicado su misión”, permite medir la dimensión Planeación, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores consideran que la empresa tiene claramente definida la misión organizacional, es decir, la razón de ser del funcionamiento de la empresa. Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 39.16% indicó estar totalmente de

acuerdo y el 58.74% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado. Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 9

Definición y comunicación de la misión

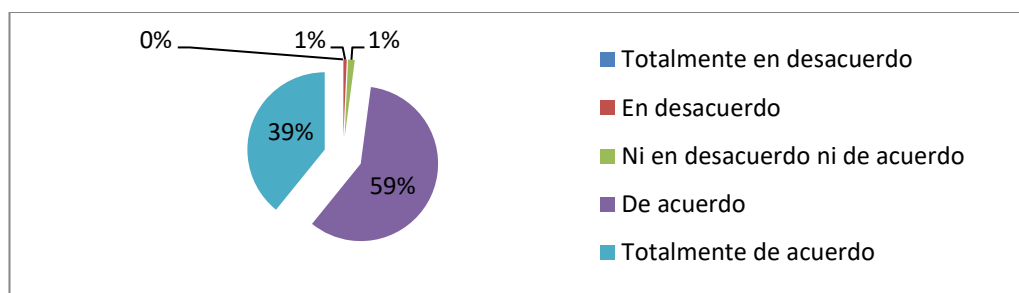
		Recuento	% del N de la columna
La empresa ha definido y comunicado su misión	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	1	0.70%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	1.40%
	De acuerdo	84	58.74%
	Totalmente de acuerdo	56	39.16%
Total		143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 3

Definición y comunicación de la misión



Ítem 2

El ítem “La empresa tiene claramente definidos y ha comunicado sus objetivos y metas”, permite medir la dimensión Planeación, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores conocen los objetivos y metas organizacionales, producto de la información proporcionada por la empresa, lo que consecuentemente orienta su labor.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 46.85% indicó estar totalmente de acuerdo y el 52.45% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 10

Definición y comunicación de objetivos y metas

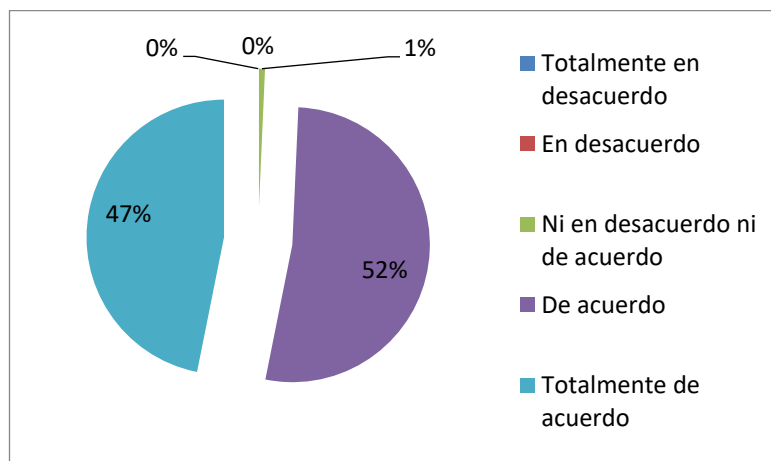
		Recuento	% del N de la columna
La empresa	Totalmente en		
tiene claramente	desacuerdo	0	0.00%
definidos y ha	En desacuerdo	0	0.00%
comunicado sus	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	0.70%
objetivos y	De acuerdo	75	52.45%
metas	Totalmente de acuerdo	67	46.85%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 4

Definición y comunicación de objetivos y metas



Ítem 3

El ítem “Para el cumplimiento de los objetivos la empresa ha establecido estrategias, las mismas que han sido comunicadas”, permite medir la dimensión Planeación, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que la organización ha diseñado estrategias para que sean ejecutadas por ellos, el personal operativo, quienes son quienes tienen contacto directo con los clientes.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 42.65% indicó estar totalmente de acuerdo y el 52.45% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 11

Comunicación de estrategias empresariales

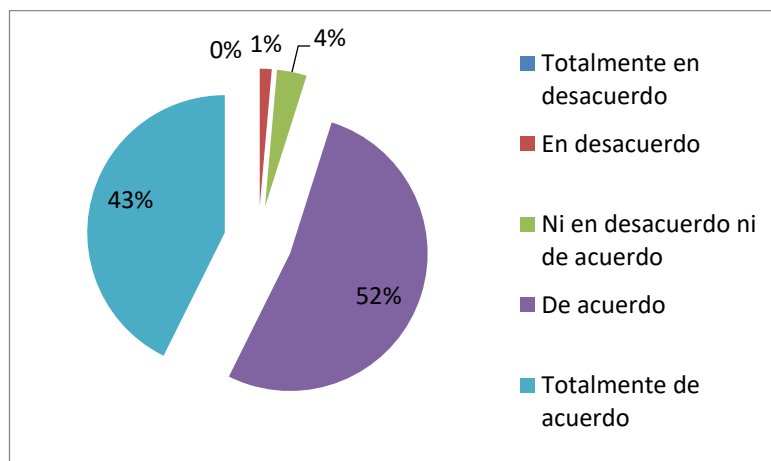
		Recuento	% del N de la columna
Para el cumplimiento de los objetivos la empresa ha establecido	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
estrategias, las mismas que han sido comunicadas.	En desacuerdo	2	1.40%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	3.50%
	De acuerdo	75	52.45%
	Totalmente de acuerdo	61	42.65%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 5

Comunicación de estrategias empresariales



Ítem 4

El ítem “La empresa cuenta con políticas de trabajo claramente definidas”, permite medir la dimensión Planeación, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que la organización cuenta con políticas de trabajo bien establecidas.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 49.65% indicó estar totalmente de acuerdo y el 46.15% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 12

Políticas de trabajo claramente definidas

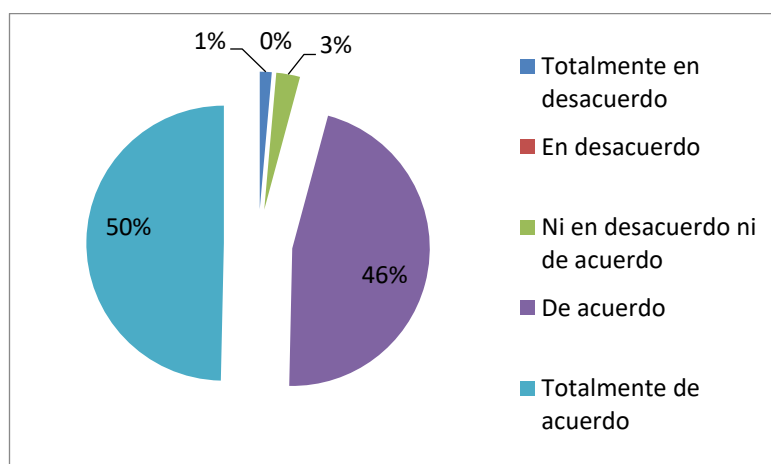
		Recuento	% del N de la columna
La empresa	Totalmente en		
cuenta con	desacuerdo	2	1.40%
políticas de	En desacuerdo	0	0.00%
trabajo	Ni en desacuerdo ni de	4	2.80%
claramente	acuerdo	66	46.15%
definidas	Totalmente de acuerdo	71	49.65%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 6

Políticas de trabajo claramente definidas



Ítem 5

El ítem “Las reglas de trabajo han sido claramente establecidas para el ejercicio de las funciones”, permite medir la dimensión Planeación, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que las reglas de trabajo que deben seguir son claras. Esto es reflejo de la existencia del reglamento interno de trabajo, el cual es proporcionado al personal operativo cuando es incorporado a la organización.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 50.35% indicó estar totalmente de acuerdo y el 48.25% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 13

Reglas de trabajo claramente establecidas

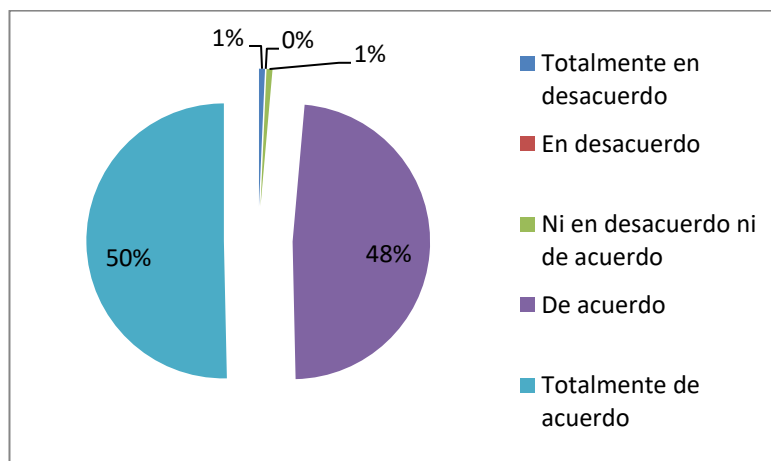
		Recuento	% del N de la columna
Las reglas de trabajo han sido claramente establecidas para el ejercicio de las funciones.	Totalmente en desacuerdo	1	0.70%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	0.70%
	De acuerdo	69	48.25%
	Totalmente de acuerdo	72	50.35%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 7

Reglas de trabajo claramente establecidas



Ítem 6

El ítem “La empresa cuenta con un programa de trabajo para mejorar la labor del personal”, permite medir la dimensión Planeación, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa conocen el plan de trabajo diseñado por la organización. Los planes de trabajo son diseñados para sentar directrices de acción ante cualquier tipo de eventualidad. Esto resulta de especial importancia en una empresa como Seguridad Tacna S.A.C. que se encuentra en el rubro de seguridad y vigilancia privada.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 30.77% indicó estar totalmente de acuerdo y el 56.64% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 14

Programa de trabajo para un mejorar labores

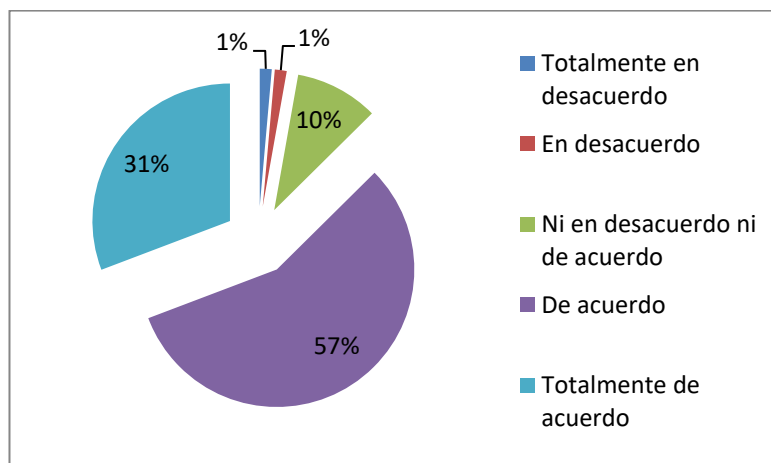
		Recuento	% del N de la columna
La empresa	Totalmente en		
cuenta con un	desacuerdo	2	1.40%
programa de	En desacuerdo	2	1.40%
trabajo para	Ni en desacuerdo ni de	14	9.79%
mejorar la labor	acuerdo	81	56.64%
del personal.	Totalmente de acuerdo	44	30.77%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 8

Programa de trabajo para un mejorar labores



Ítem 7

El ítem “La empresa asigna presupuestos para atender diferentes tareas que requieren las funciones”, permite medir la dimensión Planeación, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que la organización, en orden de un correcto desempeño, asigna presupuestos a las diversas áreas para que el personal operativo pueda desenvolverse óptimamente en sus funciones. Como ejemplo, los colaboradores son dotados con uniformes y otros implementos, lo cual no sería posible sin una adecuada asignación presupuestal.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 27.97% indicó estar totalmente de acuerdo y el 53.15% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 15

Asignación de presupuestos

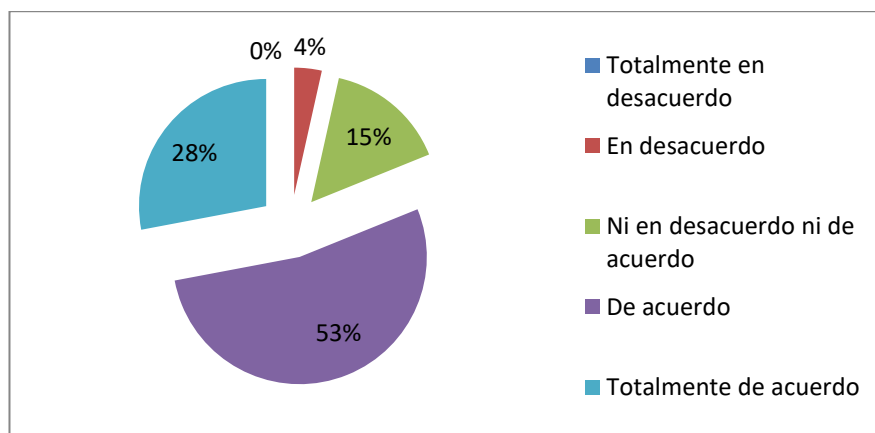
		Recuento	% del N de la columna
La empresa asigna presupuestos para atender diferentes tareas que requieren las funciones.	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	5	3.50%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	22	15.38%
	De acuerdo	76	53.15%
	Totalmente de acuerdo	40	27.97%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 9

Asignación de presupuestos



4.2.1.1.2. Organización

Ítem 1

El ítem “La empresa ha definido claramente las funciones del personal”, permite medir la dimensión Organización, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa conocen muy bien cuáles son sus funciones. Sobre este ítem es importante dar a conocer que el personal operativo, dependiendo del tipo de base en la que se encuentra destacado, cuenta con una cartilla de procedimientos y funciones.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 58.04% indicó estar totalmente de acuerdo y el 40.56% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 16

Definición de funciones

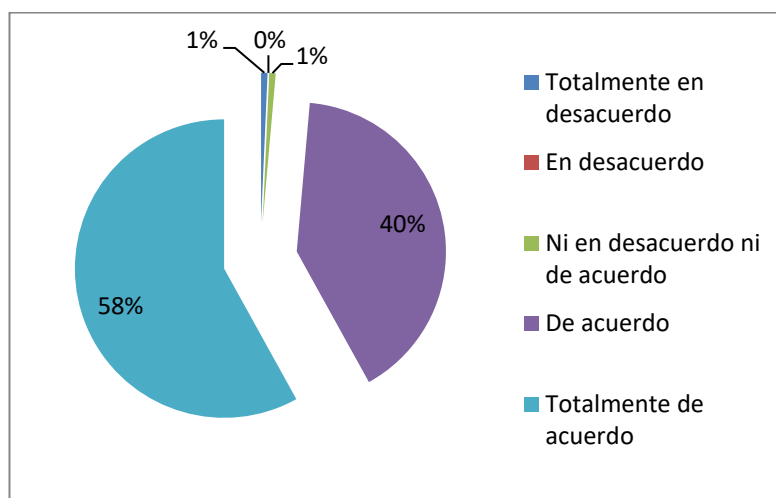
		Recuento	% del N de la columna
La empresa ha definido claramente las funciones del personal	Totalmente en desacuerdo	1	0.70%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	0.70%
	De acuerdo	58	40.56%
	Totalmente de acuerdo	83	58.04%
Total		143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 10

Definición de funciones



Ítem 2

El ítem “Las líneas jerárquicas han sido claramente delimitadas”, permite medir la dimensión Organización, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores reconocen cuál es la línea jerárquica de la empresa, lo que permite reportarse a sus superiores siguiendo una cadena de mando clara.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 48.95% indicó estar totalmente de acuerdo y el 44.75% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 17

Líneas jerárquicas claramente delimitadas

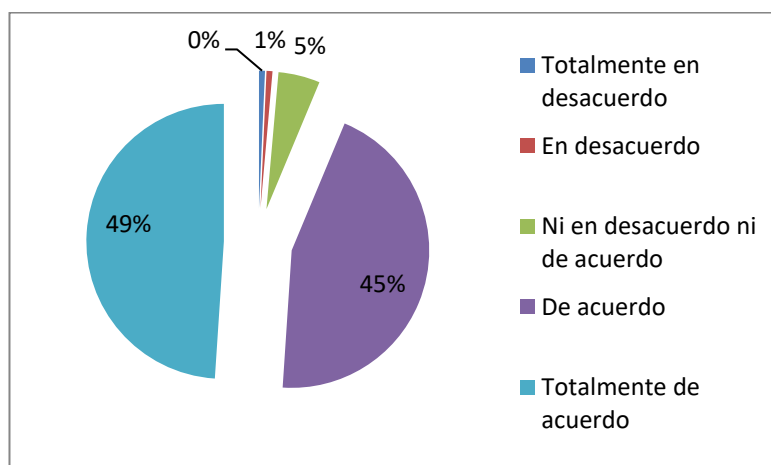
		Recuento	% del N de la columna
Las líneas jerárquicas han sido claramente delimitadas	Totalmente en desacuerdo	1	0.70%
	En desacuerdo	1	0.70%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	4.90%
	De acuerdo	64	44.75%
	Totalmente de acuerdo	70	48.95%
Total		143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 11

Líneas jerárquicas claramente delimitadas



Ítem 3

El ítem “Las funciones han sido agrupadas de acuerdo con la naturaleza de cada puesto de trabajo”, permite medir la dimensión Organización, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que sus funciones se encuentran distribuidas de acuerdo con el cargo que desempeñan: personal operativo de base, personal descansero, supervisor de grupo.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 39.85% indicó estar totalmente de acuerdo y el 53.15% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 18

Agrupación de funciones según su naturaleza

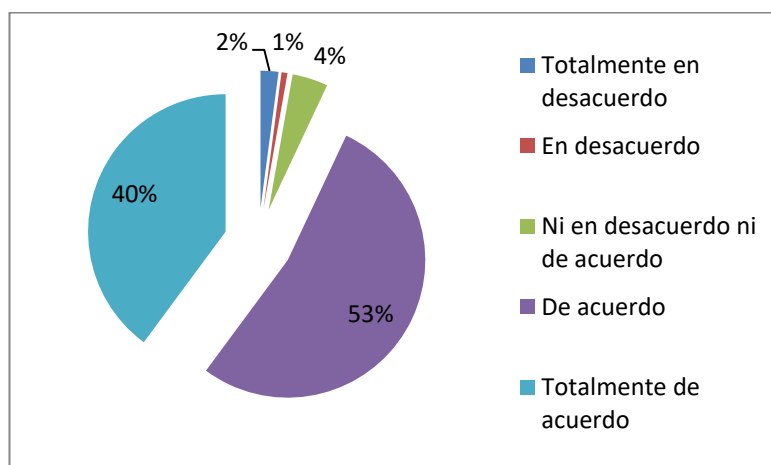
		Recuento	% del N de la columna
Las funciones han sido agrupadas de acuerdo con la naturaleza de cada puesto de trabajo.	Totalmente en desacuerdo	3	2.10%
	En desacuerdo	1	0.70%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	4.20%
	De acuerdo	76	53.15%
	Totalmente de acuerdo	57	39.85%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 12

Agrupación de funciones según su naturaleza



Ítem 4

El ítem “Existe una clara delimitación de la delegación de funciones según el tipo de puesto de trabajo”, permite medir la dimensión Organización, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que sus funciones les han sido encomendadas y delegadas según el perfil del puesto que ocupan.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 39.16% indicó estar totalmente de acuerdo y el 56.64% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 19

Delimitación de la delegación de funciones de acuerdo con el puesto

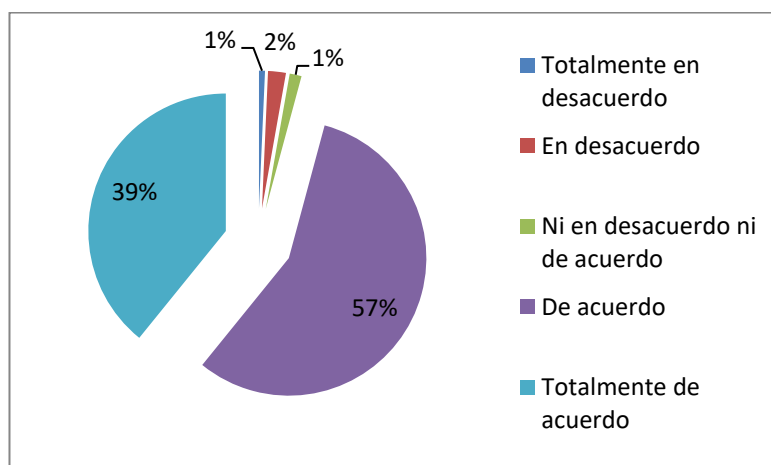
		Recuento	% del N de la columna
Existe una clara delimitación de la delegación de funciones según el tipo de puesto de trabajo.	Totalmente en desacuerdo	1	0.70%
	En desacuerdo	3	2.10%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	1.40%
	De acuerdo	81	56.64%
	Totalmente de acuerdo	56	39.16%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 13

Delimitación de la delegación de funciones de acuerdo con el puesto



Ítem 5

El ítem “Los procesos de las diferentes áreas están conectados entre sí para mejorar el funcionamiento de la empresa.”, permite medir la dimensión Organización, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores reconocen que las diferentes áreas de la empresa se encuentran enlazadas, es decir, que trabajan de manera coordinada para un mejor funcionamiento, con procedimientos establecidos para actuar frente a diferentes contingencias.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 31.46% indicó estar totalmente de acuerdo y el 51.05% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 20

Procesos de las áreas conectados para un mejor funcionamiento

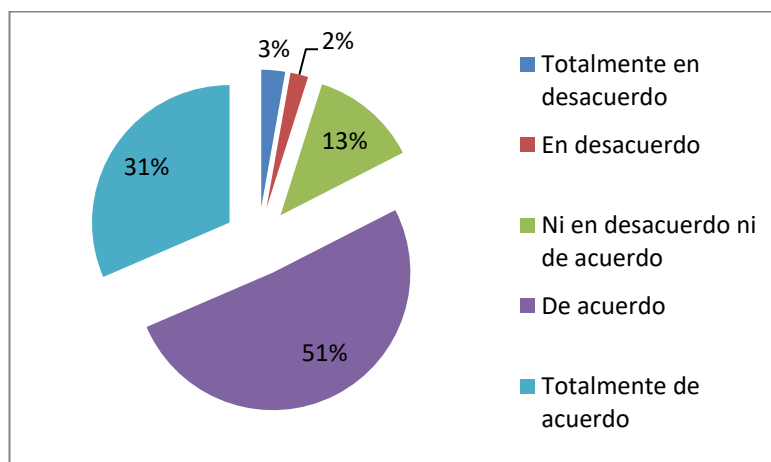
		Recuento	% del N de la columna
Los procesos de las diferentes áreas están conectados entre sí para mejorar el funcionamiento de la empresa.	Totalmente en desacuerdo	4	2.80%
	En desacuerdo	3	2.10%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	18	12.59%
	De acuerdo	73	51.05%
	Totalmente de acuerdo	45	31.46%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 14

Procesos de las áreas conectados para un mejor funcionamiento



4.2.1.1.4. Dirección

Ítem 1

El ítem “En la empresa se motiva a los trabajadores para el desarrollo de su trabajo”, permite medir la dimensión Dirección, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa se sienten motivados para desarrollar sus funciones, promoviendo su identificación. La motivación es fundamental para brindar un servicio de calidad, pues de esta manera los trabajadores se sienten reconocidos.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 41.25% indicó estar totalmente de acuerdo y el 52.45% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 21

Los trabajadores se encuentran motivados

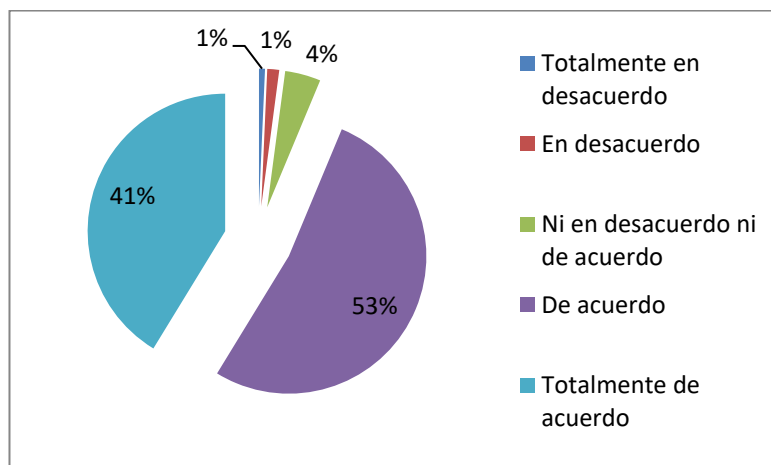
		Recuento	% del N de la columna
En la empresa se motiva a los trabajadores para el desarrollo de su trabajo	Totalmente en desacuerdo	1	0.70%
	En desacuerdo	2	1.40%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	4.20%
	De acuerdo	75	52.45%
	Totalmente de acuerdo	59	41.25%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 15

Los trabajadores se encuentran motivados



Ítem 2

El ítem “Los estilos de liderazgo aplicados en la empresa apuntan a lograr un bienestar organizacional”, permite medir la dimensión Dirección, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que sus superiores ejercen un liderazgo que favorece el desarrollo de sus funciones, permitiendo el bienestar organizacional.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 43.35% indicó estar totalmente de acuerdo y el 54.55% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 22

Estilos de liderazgo propician el bienestar organizacional

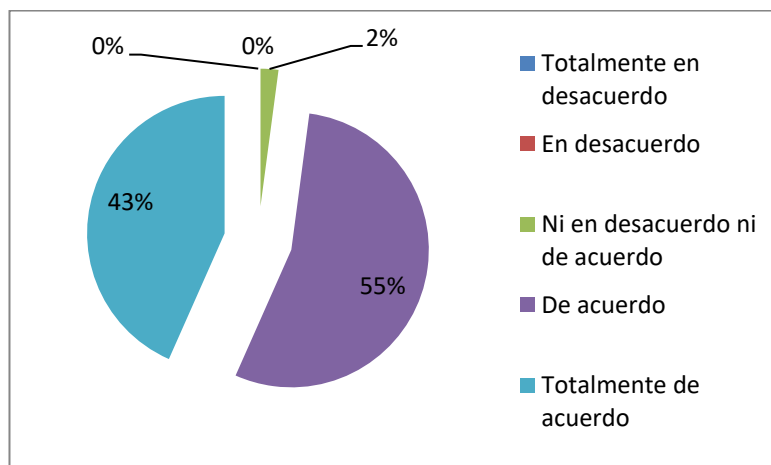
		Recuento	% del N de la columna
Los estilos de liderazgo aplicados en la empresa apuntan a lograr un bienestar organizacional.	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	2.10%
	De acuerdo	78	54.55%
	Totalmente de acuerdo	62	43.35%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 16

Estilos de liderazgo propician el bienestar organizacional



Ítem 3

El ítem “El líder de la empresa está enfocado en lograr los objetivos organizacionales”, permite medir la dimensión Dirección, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que su líder está orientado a alcanzar los objetivos organizacionales. La dirección del líder promueve una cultura organizacional positiva que se refleja en la labor del personal operativo.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 46.15% indicó estar totalmente de acuerdo y el 51.75% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 23

El líder de la empresa está enfocado en lograr los objetivos organizacionales

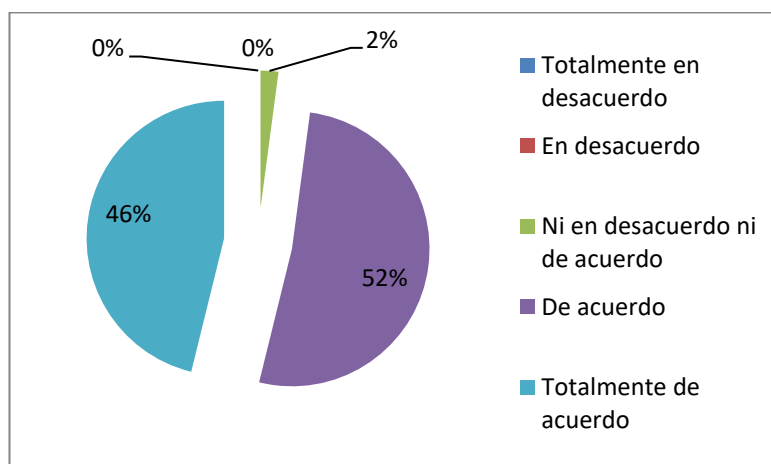
		Recuento	% del N de la columna
El líder de la empresa está enfocado en lograr los objetivos organizacionales.	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	2.10%
	De acuerdo	74	51.75%
	Totalmente de acuerdo	66	46.15%
Total		143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 17

El líder de la empresa está enfocado en lograr los objetivos organizacionales



Ítem 4

El ítem “El líder de la empresa mantiene una buena comunicación entre los miembros”, permite medir la dimensión Dirección, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa mantienen una comunicación positiva con el líder, esto promueve un ambiente favorable entre empleado y empleador para poder intercambiar opiniones, inquietudes y sugerencias, así como comunicar cualquier tipo de incidencia.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 51.75% indicó estar totalmente de acuerdo y el 454.5% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 24

Comunicación entre líder de la empresa y demás miembros

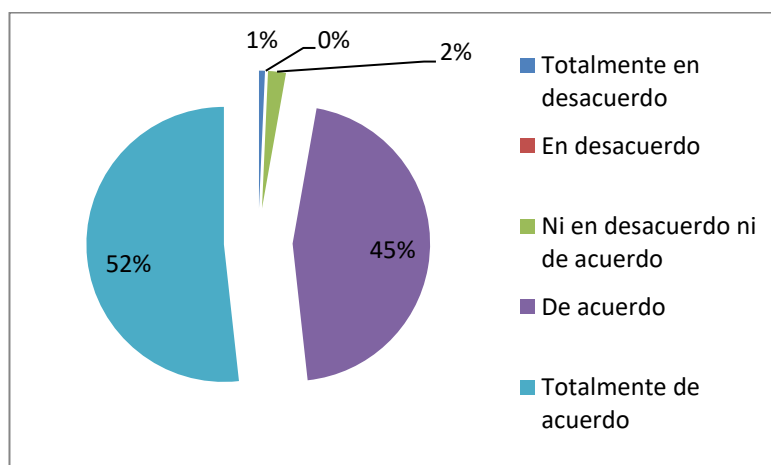
		Recuento	% del N de la columna
El líder de la empresa mantiene una buena comunicación entre los miembros.	Totalmente en desacuerdo	1	0.70%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	2.10%
	De acuerdo	65	45.45%
	Totalmente de acuerdo	74	51.75%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 18

Comunicación entre líder de la empresa y demás miembros



Ítem 5

El ítem “El líder de la empresa hace uso medido del poder asignado”, permite medir la dimensión Dirección, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores reconocen que el líder hace buen uso de su poder, es decir, que no se cometen excesos.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 32.86% indicó estar totalmente de acuerdo y el 51.75% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 25

El líder de la empresa hace uso medido del poder asignado

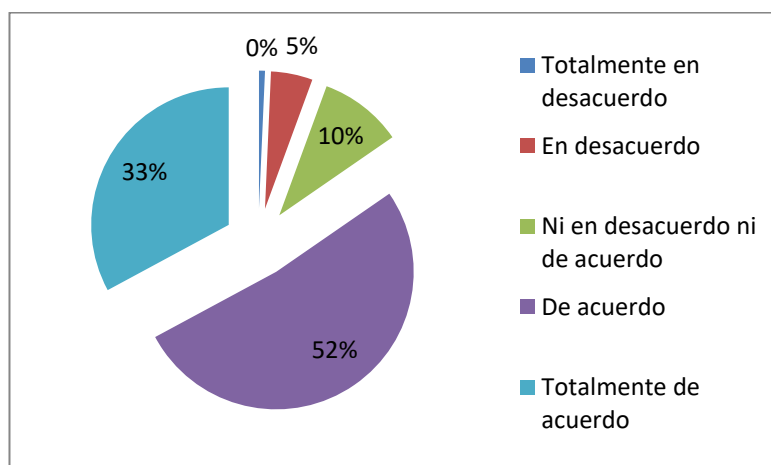
		Recuento	% del N de la columna
El líder de la empresa hace uso medido del poder asignado.	Totalmente en desacuerdo	1	0.70%
	En desacuerdo	7	4.90%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	14	9.79%
	De acuerdo	74	51.75%
	Totalmente de acuerdo	47	32.86%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 19

El líder de la empresa hace uso medido del poder asignado



Ítem 6

El ítem “El líder de la empresa comprende las necesidades de los trabajadores”, permite medir la dimensión Dirección, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores sienten que sus necesidades personales y laborales son comprendidas por su superior. Este es un aspecto positivo que fomenta un buen clima laboral.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 38.46% indicó estar totalmente de acuerdo y el 50.35% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 26

El líder de la empresa comprende las necesidades de los trabajadores

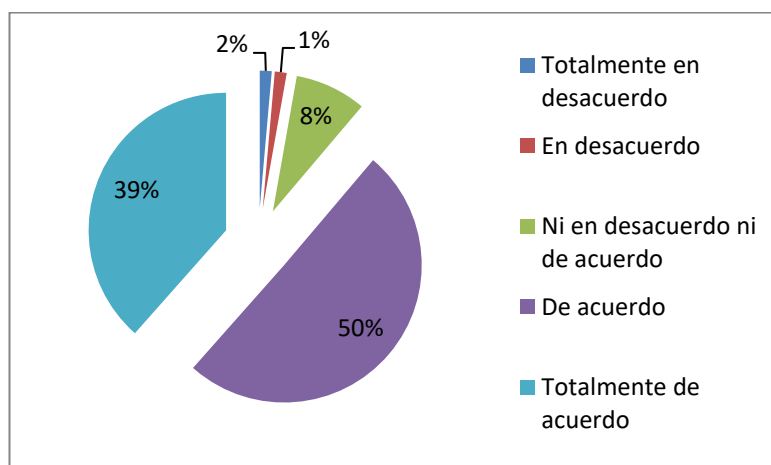
		Recuento	% del N de la columna
El líder de la empresa comprende las necesidades de los trabajadores	Totalmente en desacuerdo	2	1.40%
	En desacuerdo	2	1.40%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	8.39%
	De acuerdo	72	50.35%
	Totalmente de acuerdo	55	38.46%
Total		143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 20

El líder de la empresa comprende las necesidades de los trabajadores



Ítem 7

El ítem “El líder de la empresa es una persona que inspira a los demás a ser mejores”, permite medir la dimensión Dirección, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que su líder los motiva a ser mejores. Al respecto, podemos acotar que el gerente general de la empresa destaca la importancia de la formación académica, familiar, cívica y espiritual de sus trabajadores.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 57.34% indicó estar totalmente de acuerdo y el 39.86% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 27

El líder de la empresa es una persona que inspira a los demás a ser mejores

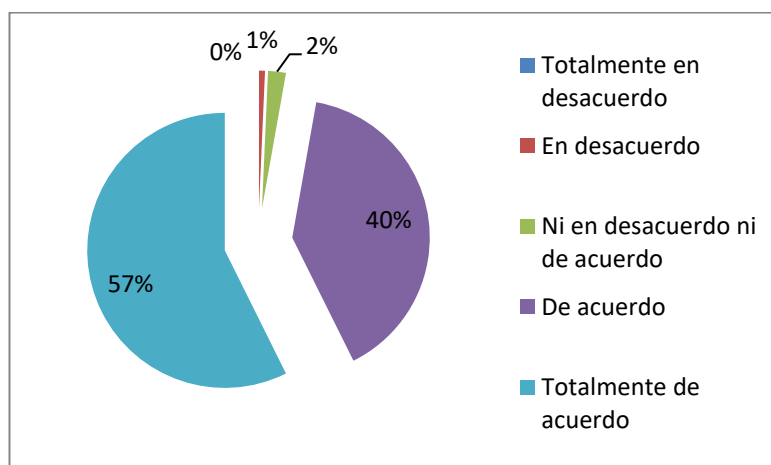
		Recuento	% del N de la columna
El líder de la empresa es una persona que inspira a los demás a ser mejores.	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	1	0.70%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	2.10%
	De acuerdo	57	39.86%
	Totalmente de acuerdo	82	57.34%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 21

El líder de la empresa es una persona que inspira a los demás a ser mejores



4.2.1.1.5. Control

Ítem 1

El ítem “Existe un control adecuado sobre el cuidado de los elementos físicos de la empresa”, permite medir la dimensión Control, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que existe un control adecuado de los elementos físicos de la empresa, lo que se refleja mediante el registro y dotación de uniformes, equipos entre otros.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 43.35% indicó estar totalmente de acuerdo y el 51.75% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 28

Control de los elementos físicos de la empresa

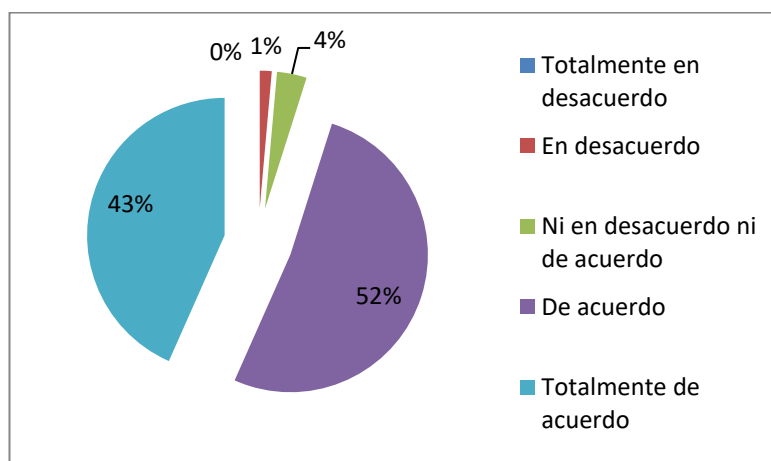
		Recuento	% del N de la columna
Existe un control adecuado sobre el cuidado de los elementos físicos de la empresa	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	2	1.40%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	3.50%
	De acuerdo	74	51.75%
	Totalmente de acuerdo	62	43.35%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 22

Control de los elementos físicos de la empresa



Ítem 2

El ítem “La empresa cumple de forma puntual con el pago de planillas y abonos según ley”, permite medir la dimensión Control, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa se sienten conformes con la administración de pago de planillas, siendo que se les abona sus haberes, gratificaciones y demás bonificaciones de acuerdo con los plazos establecidos.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 38.46% indicó estar totalmente de acuerdo y el 48.95% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 29

La empresa cumple de forma puntual con el pago de planillas y abonos según ley

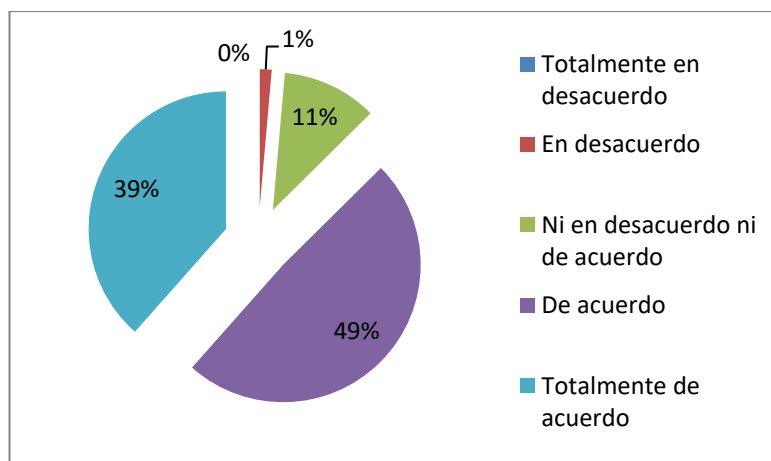
		Recuento	% del N de la columna
La empresa cumple de forma puntual con el pago de planillas y abonos según ley.	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	2	1.40%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16	11.19%
	De acuerdo	70	48.95%
	Totalmente de acuerdo	55	38.46%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 23

La empresa cumple de forma puntual con el pago de planillas y abonos según ley



Ítem 3

El ítem “Se realiza un seguimiento del cumplimiento de los planes de trabajo del personal”, permite medir la dimensión Control, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que la organización realiza seguimiento a los planes de trabajo del personal para verificar su progreso y cumplimiento.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 31.47% indicó estar totalmente de acuerdo y el 64.34% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 30

Seguimiento del cumplimiento de los planes de trabajo

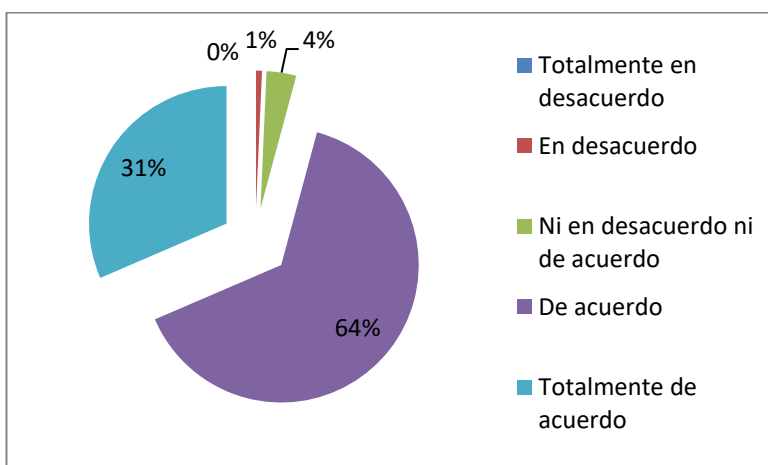
		Recuento	% del N de la columna
Se realiza un seguimiento del cumplimiento de los planes de trabajo del personal.	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	1	0.70%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	3.50%
	De acuerdo	92	64.34%
	Totalmente de acuerdo	45	31.47%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 24

Seguimiento del cumplimiento de los planes de trabajo



Ítem 4

El ítem “La empresa cuida de su imagen, dotándoles de uniformes y equipamiento”, permite medir la dimensión Control, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que la organización cuida la imagen de los trabajadores brindándoles el equipamiento y uniformes necesarios para que puedan realizar su labor. Una trayectoria de más de tres décadas en el rubro de la seguridad y vigilancia privada respalda el cuidado y valor de la imagen que proyecta la organización a terceros.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 49.65% indicó estar totalmente de acuerdo y el 47.55% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 31

La empresa cuida de su imagen, dotándoles de uniformes y equipamiento

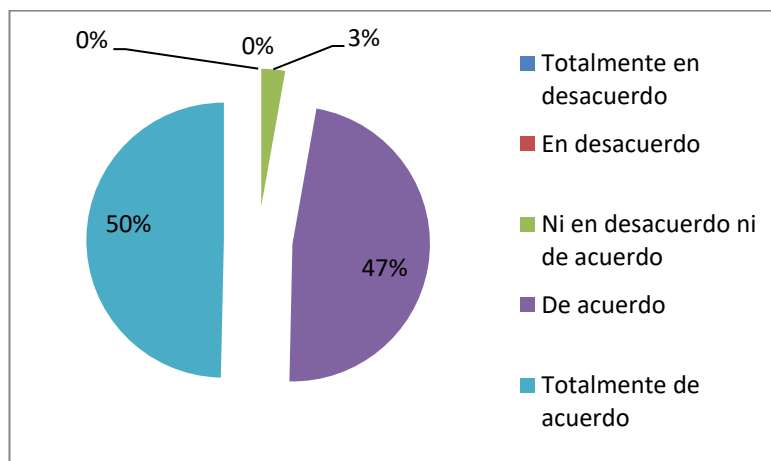
		Recuento	% del N de la columna
La empresa	Totalmente en		
cuida de su	desacuerdo	0	0.00%
imagen,	En desacuerdo	0	0.00%
dotándoles de	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4	2.80%
uniformes y	De acuerdo	68	47.55%
equipamiento.	Totalmente de acuerdo	71	49.65%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 25

La empresa cuida de su imagen, dotándoles de uniformes y equipamiento



Ítem 5

El ítem “Existe un control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales”, permite medir la dimensión Control, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que la organización verifica el cumplimiento de metas trazadas.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 27.27% indicó estar totalmente de acuerdo y el 50.35% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 32

Control sobre cumplimiento de metas organizacionales

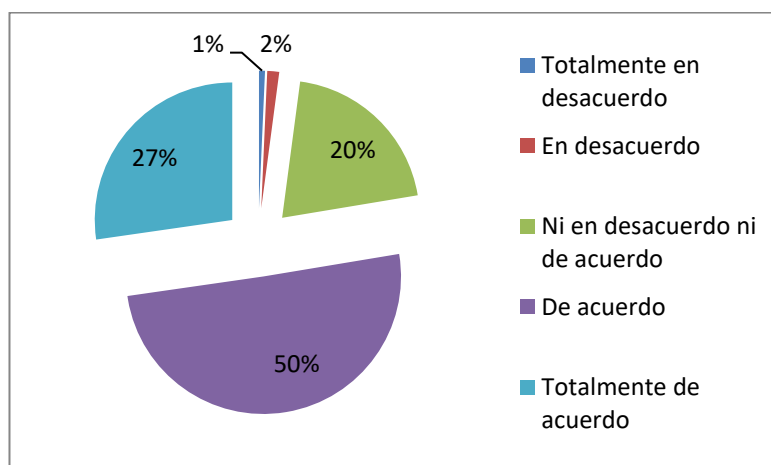
		Recuento	% del N de la columna
Existe un control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales	Totalmente en desacuerdo	1	0.70%
	En desacuerdo	2	1.40%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	29	20.28%
	De acuerdo	72	50.35%
	Totalmente de acuerdo	39	27.27%
Total		143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 26

Control sobre cumplimiento de metas organizacionales



Ítem 6

El ítem “La empresa realiza evaluación sobre la puesta en marcha de las estrategias organizacionales”, permite medir la dimensión Control, la misma que permite evaluar la variable Gestión Empresarial.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los trabajadores de la empresa consideran que la empresa evalúa las estrategias diseñadas conforme ejecutan sus funciones.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 25.87% indicó estar totalmente de acuerdo y el 57.34% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 33

Evaluación sobre la puesta en marcha de las estrategias organizacionales

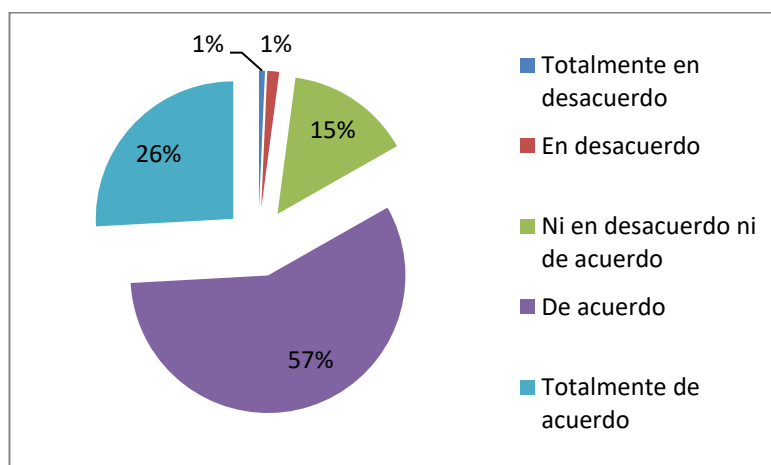
		Recuento	% del N de la columna
La empresa realiza evaluación sobre la puesta en marcha de las estrategias organizacionales.	Totalmente en desacuerdo	1	0.70%
	En desacuerdo	2	1.40%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	21	14.69%
	De acuerdo	82	57.34%
	Totalmente de acuerdo	37	25.87%
	Total	143	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 27

Evaluación sobre la puesta en marcha de las estrategias organizacionales



4.2.1.3. Calidad del servicio

4.2.1.3.1. Elementos tangibles

Ítem 1

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. tiene equipos de apariencia moderna.”, permite medir la dimensión Elementos tangibles, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que los equipos de con los que cuenta Seguridad Tacna S.A.C. tienen una apariencia moderna.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 45.0% indicó estar muy de acuerdo y el 35% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 34

Seguridad Tacna S.A.C. tiene equipos de apariencia moderna

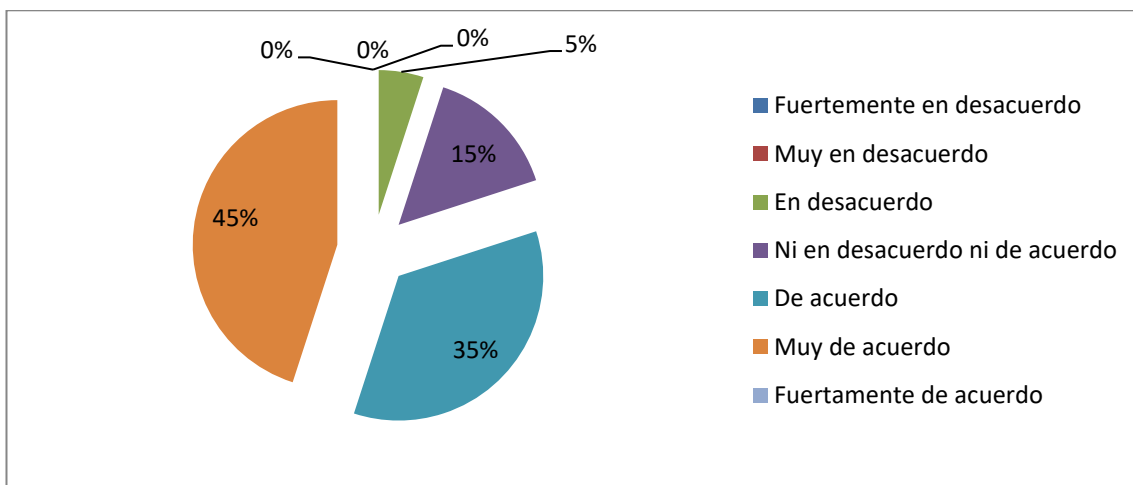
	Recuento	% del N de la columna	
1. Seguridad Tacna S.A.C. tiene equipos de apariencia moderna.	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	1	5.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	15.00%
	De acuerdo	7	35.00%
	Muy de acuerdo	9	45.00%
	Fuertemente de acuerdo	0	0.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 28

Seguridad Tacna S.A.C. tiene equipos de apariencia moderna



Ítem 2

El ítem “Las instalaciones físicas de Seguridad Tacna S.A.C. son visualmente atractivas”, permite medir la dimensión Elementos tangibles, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que las instalaciones de Seguridad Tacna S.A.C. son atractivas.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 10.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 15.0% indicó estar totalmente de acuerdo y el 30.0% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, alcanzando una valoración positiva del 55.0%

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 35

Las instalaciones físicas de Seguridad Tacna S.A.C. son visualmente atractivas

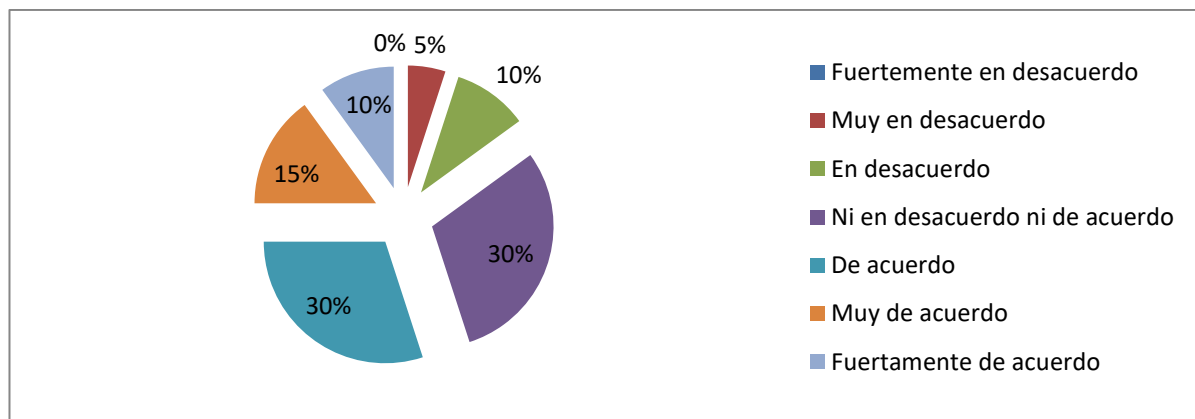
		Recuento	% del N de la columna
2. Las instalaciones físicas de Seguridad Tacna S.A.C. son visualmente atractivas.	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
	Muy en desacuerdo	1	5.00%
	En desacuerdo	2	10.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	30.00%
	De acuerdo	6	30.00%
	Muy de acuerdo	3	15.00%
	Fuertemente de acuerdo	2	10.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 29

Las instalaciones físicas de Seguridad Tacna S.A.C. son visualmente atractivas



Ítem 3

El ítem “Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen apariencia pulcra”, permite medir la dimensión Elementos tangibles, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen apariencia pulcra, siendo esta la carta de presentación.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 35.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 35.0% indicó estar totalmente de acuerdo y el 25.0% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, alcanzando un 95.0% en valoración positiva.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 36

Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen apariencia pulcra

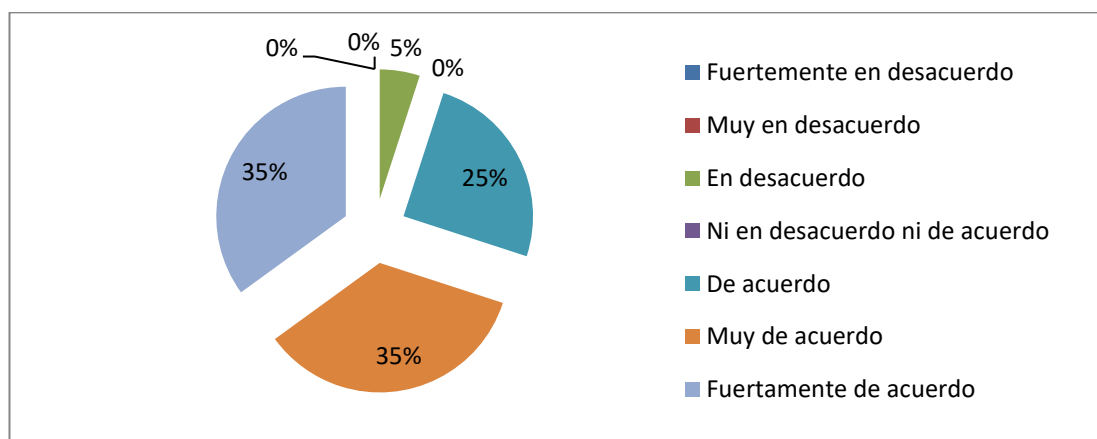
		Recuento	% del N de la columna
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
3. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen apariencia pulcra.	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	1	5.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	5	25.00%
	Muy de acuerdo	7	35.00%
	Fuertemente de acuerdo	7	35.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 30

Apariencia pulcra



Ítem 4

El ítem “En Seguridad Tacna S.A.C., los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos”, permite medir la dimensión Elementos tangibles, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que Seguridad Tacna S.A.C. cuida los elementos materiales que les son brindados por sus servicios.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 50.0% indicó estar muy de acuerdo y el 30.0% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 37

En Seguridad Tacna S.A.C., los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos

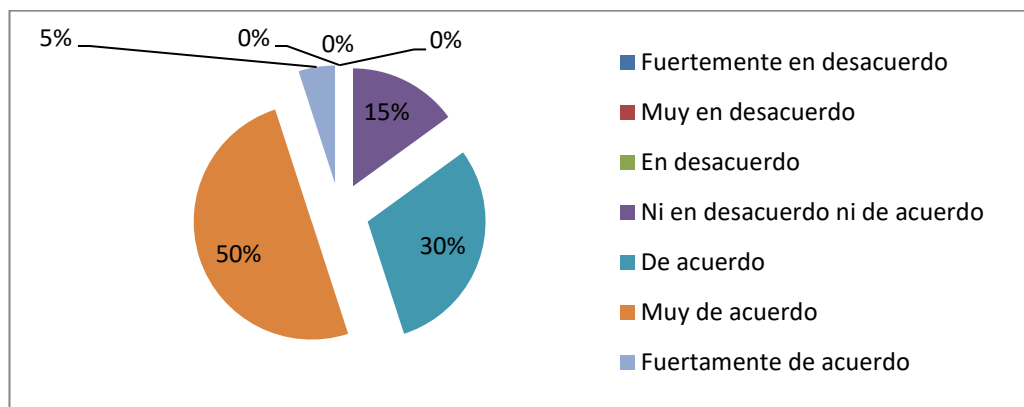
	Recuento	% del N de la columna	
4. En Seguridad Tacna S.A.C., los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	15.00%
	De acuerdo	6	30.00%
	Muy de acuerdo	10	50.00%
	Fuertemente de acuerdo	1	5.00%
Total	20	100.00%	

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 31

En Seguridad Tacna S.A.C., los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos



4.2.1.3.2. *Fiabilidad*

Ítem 1

El ítem “Cuando Seguridad Tacna S.A.C. promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.”, permite medir la dimensión Fiabilidad, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que Seguridad Tacna S.A.C. atiende sus requerimientos en los plazos determinados.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 35.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 25.0% indicó estar muy de acuerdo y el 20.0% que indicó estar muy de acuerdo con el ítem formulado, obteniendo una valoración positiva del 80.0%

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 38

Cuando Seguridad Tacna S.A.C. promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace

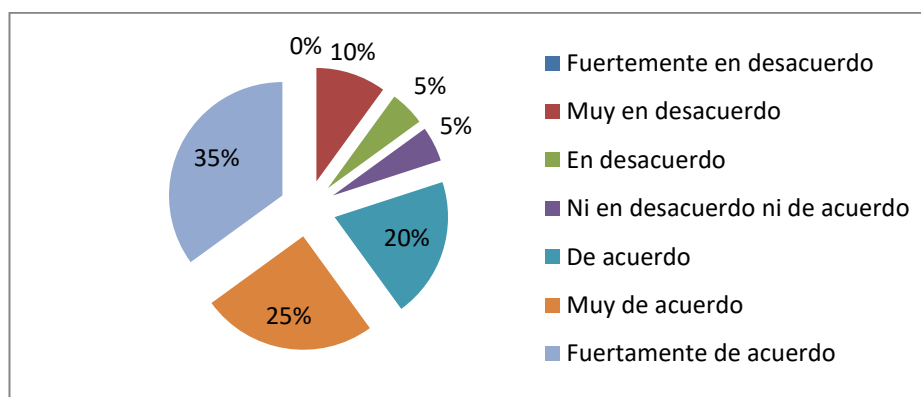
		Recuento	% del N de la columna
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
5. Cuando Seguridad Tacna	Muy en desacuerdo	2	10.00%
	En desacuerdo	1	5.00%
S.A.C. promete hacer algo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	5.00%
	De acuerdo	4	20.00%
en cierto tiempo, lo hace.	Muy de acuerdo	5	25.00%
	Fuertemente de acuerdo	7	35.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 32

Cuando Seguridad Tacna S.A.C. promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace



Ítem 2

El ítem “Cuando el cliente tiene un problema, Seguridad Tacna S.A.C. muestra un sincero interés en solucionarlo”, permite medir la dimensión Fiabilidad, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que Seguridad Tacna S.A.C. se encuentra comprometida con atender con prontitud los incidentes que se suscitan y brindar una solución efectiva.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 25.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 25.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 35.0% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, obteniendo una valoración positiva del 85.0%.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 39

Cuando el cliente tiene un problema, Seguridad Tacna S.A.C. muestra un sincero interés en solucionarlo.

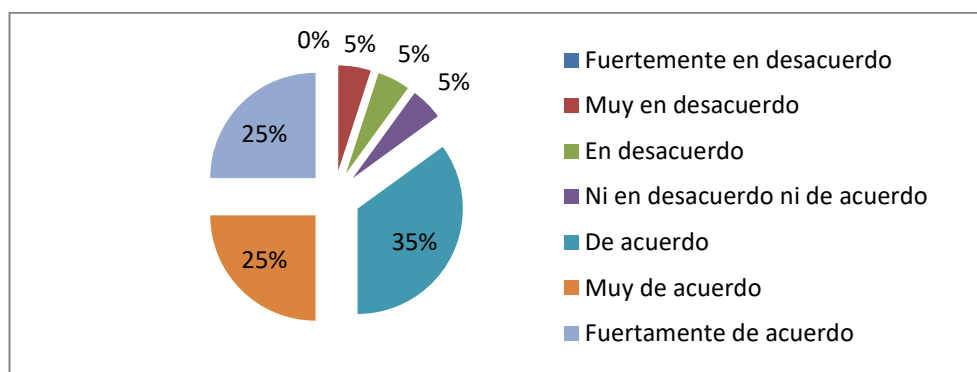
		Recuento	% del N de la columna
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
6. Cuando el cliente tiene un problema, Seguridad Tacna S.A.C. muestra un sincero interés en solucionarlo.	Muy en desacuerdo	1	5.00%
	En desacuerdo	1	5.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	5.00%
	De acuerdo	7	35.00%
	Muy de acuerdo	5	25.00%
	Fuertemente de acuerdo	5	25.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 33

Cuando el cliente tiene un problema, Seguridad Tacna S.A.C. muestra un sincero interés en solucionarlo.



Ítem 3

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. realiza bien el servicio a la primera vez.”, permite medir la dimensión Fiabilidad, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que la ejecución del servicio de Seguridad Tacna S.A.C. se realiza de manera correcta en la primera oportunidad.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 20.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 40.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 30.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, es decir, el 90.0% respondió de manera favorable.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 40

Seguridad Tacna S.A.C. realiza bien el servicio a la primera vez.

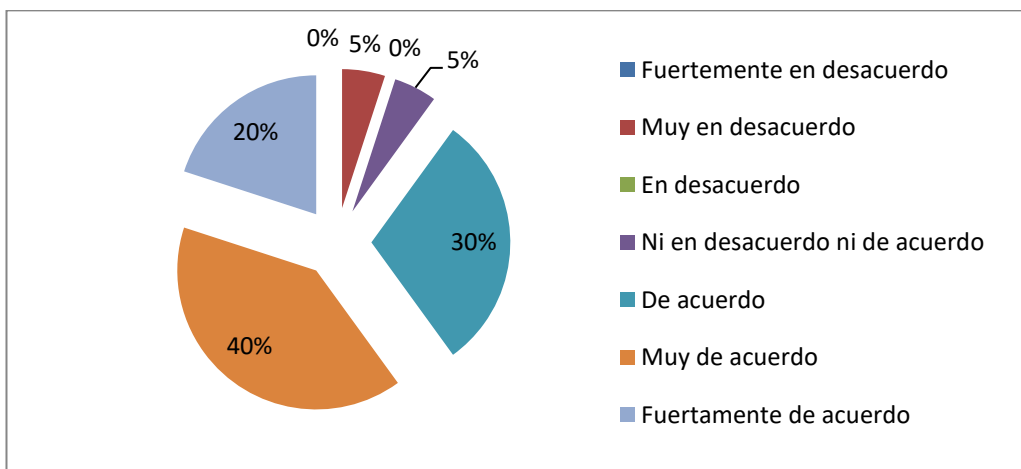
		Recuento	% del N de la columna
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
7. Seguridad Tacna S.A.C. realiza bien el servicio a la primera vez.	Muy en desacuerdo	1	5.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	5.00%
	De acuerdo	6	30.00%
	Muy de acuerdo	8	40.00%
	Fuertemente de acuerdo	4	20.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 34

Seguridad Tacna S.A.C. realiza bien el servicio a la primera vez.



Ítem 4

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. concluye el servicio en el tiempo prometido”, permite medir la dimensión Fiabilidad, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que Seguridad Tacna S.A.C. culmina con el servicio dentro del tiempo establecido.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 30.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 45.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 20.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, siendo un 95.0% que responde favorablemente a este ítem.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 41

Seguridad Tacna S.A.C. concluye el servicio en el tiempo prometido

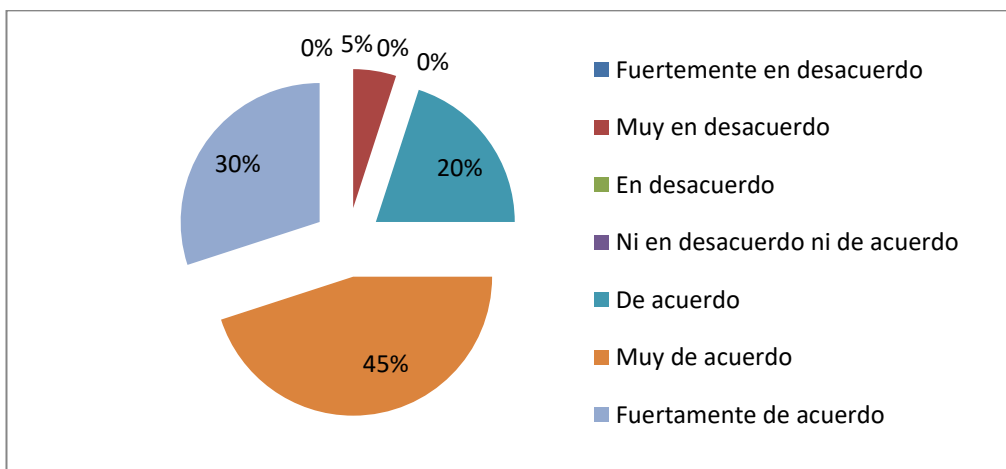
		Recuento	% del N de la columna
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
8. Seguridad Tacna S.A.C. concluye el servicio en el tiempo prometido.	Muy en desacuerdo	1	5.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	4	20.00%
	Muy de acuerdo	9	45.00%
	Fuertemente de acuerdo	6	30.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 35

Seguridad Tacna S.A.C. concluye el servicio en el tiempo prometido



Ítem 5

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. insiste en mantener registros exentos de errores.”, permite medir la dimensión Fiabilidad, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que Seguridad Tacna S.A.C. procura brindar un servicio errores. Dentro del rubro de la seguridad y vigilancia privada, podemos decir, que un registro exento de errores equivale a un servicio sin novedades u ocurrencias, es decir, un servicio que transcurre con normalidad y sin contratiempos, o en los que se atiende o reporta de manera oportuna cualquier tipo de incidencia.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 30.0% indicó estar fuertemente de acuerdo y el 30.0% que indicó estar muy de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 42

Seguridad Tacna S.A.C. insiste en mantener registros exentos de errores.

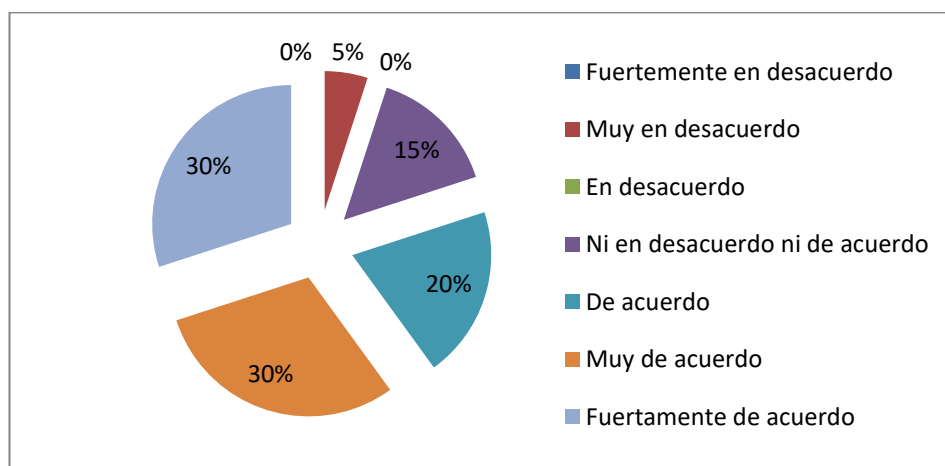
		Recuento	% del N de la columna
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
9. Seguridad Tacna S.A.C. insiste en mantener registros exentos de errores.	Muy en desacuerdo	1	5.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	15.00%
	De acuerdo	4	20.00%
	Muy de acuerdo	6	30.00%
	Fuertemente de acuerdo	6	30.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 36

Seguridad Tacna S.A.C. insiste en mantener registros exentos de errores.



4.2.1.3.3. Capacidad de respuesta

Ítem 1

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. comunica a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio”, permite medir la dimensión Capacidad de respuesta, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que Seguridad Tacna S.A.C. informa con antelación la fecha o momento en que se dará por finalizado el servicio.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 30.0%% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 25.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 15.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, es decir, una respuesta positiva del 70.0%.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 43

Seguridad Tacna S.A.C. comunica a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio

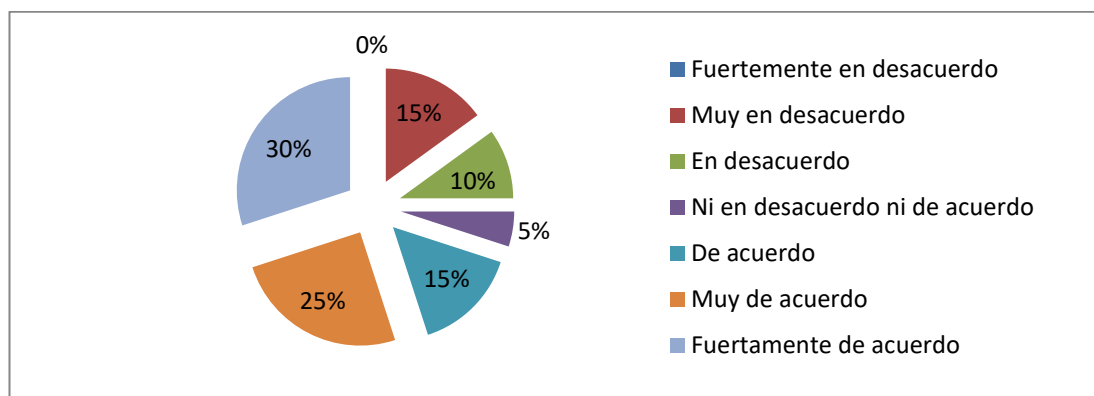
	Recuento	% del N de la columna	
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
	Muy en desacuerdo	3	15.00%
	En desacuerdo	2	10.00%
10. Seguridad Tacna S.A.C. comunica a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	5.00%
	De acuerdo	3	15.00%
	Muy de acuerdo	5	25.00%
	Fuertemente de acuerdo	6	30.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 37

Seguridad Tacna S.A.C. comunica a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio



Ítem 2

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. ofrece un servicio rápido a sus clientes”, permite medir la dimensión Capacidad de respuesta, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que Seguridad Tacna S.A.C. atiende con prontitud el servicio encomendado.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 35.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 35.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 25.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, siendo un 95.0% de respuestas positivas.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 44

Seguridad Tacna S.A.C. ofrece un servicio rápido a sus clientes.

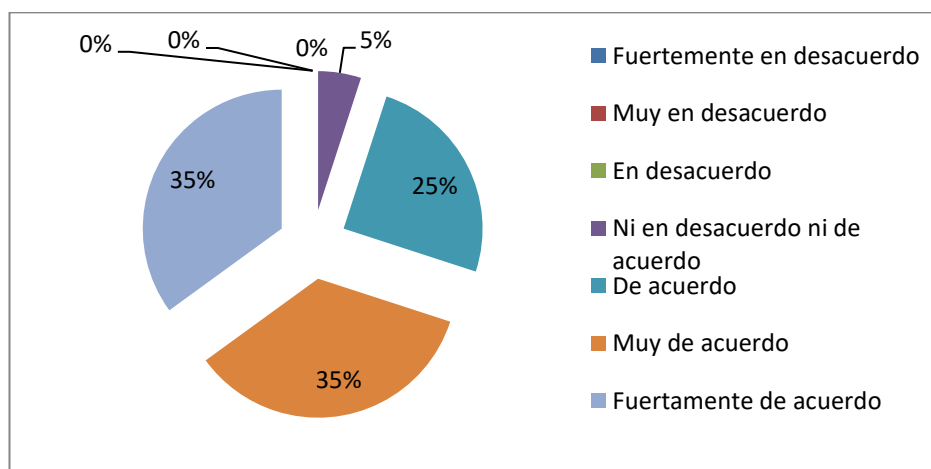
		Recuento	% del N de la columna
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
11. Seguridad Tacna S.A.C. ofrece un servicio rápido a sus clientes.	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	5.00%
	De acuerdo	5	25.00%
	Muy de acuerdo	7	35.00%
	Fuertemente de acuerdo	7	35.00%
	Total		20

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 38

Seguridad Tacna S.A.C. ofrece un servicio rápido a sus clientes.



Ítem 3

El ítem “Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. siempre muestran una excelente disposición.”, permite medir la dimensión Capacidad de respuesta, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que el personal operativo, así como demás colaboradores de Seguridad Tacna S.A.C. demuestran una excelente disposición en su atención.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 35.0%% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 35.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 15.0% que indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, obteniendo una respuesta positiva del 85.0%

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 45

Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. siempre muestran una excelente disposición.

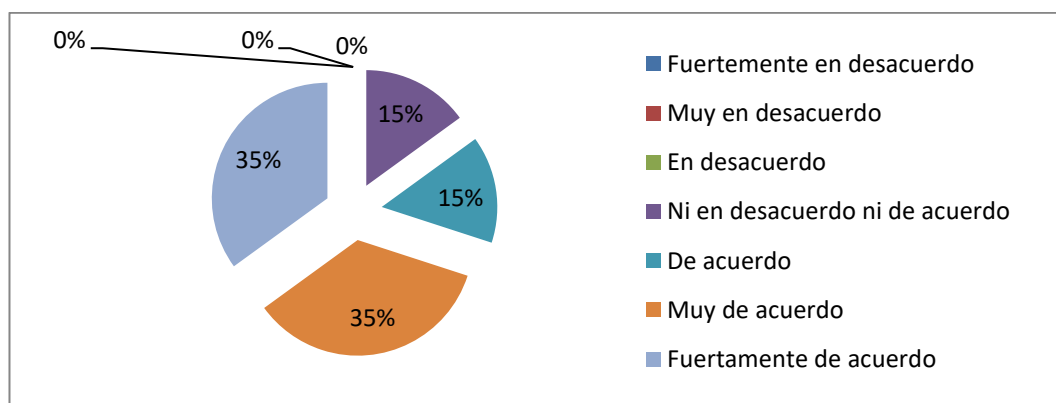
	Recuento	% del N de la columna	
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
12. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. siempre muestran una excelente disposición.	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	15.00%
	De acuerdo	3	15.00%
	Muy de acuerdo	7	35.00%
	Fuertemente de acuerdo	7	35.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 39

Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. siempre muestran una excelente disposición.



Ítem 4

El ítem “Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes”, permite medir la dimensión Capacidad de respuesta, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que la empresa siempre está disponible para absolver sus dudas. Esto se respalda en la asistencia que brinda la empresa 24/7, puesto que operativamente pueden contactar a los supervisores de operaciones en cualquier momento del día.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 30.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 50.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 15.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, alcanzando un 95.0% de respuestas positivas.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 46

Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes

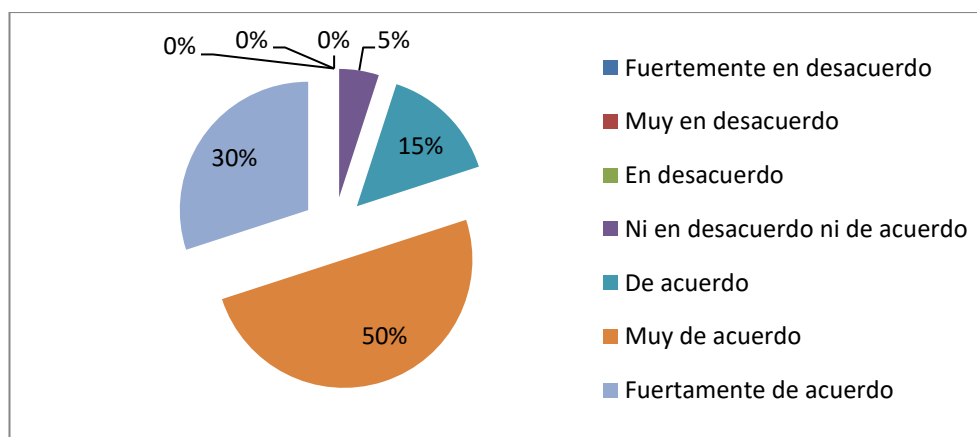
	Recuento	% del N de la columna	
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
13. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	5.00%
	De acuerdo	3	15.00%
	Muy de acuerdo	10	50.00%
	Fuertemente de acuerdo	6	30.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 40

Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes



4.2.1.3.4. Seguridad

Ítem 1

El ítem “El comportamiento de los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. transmite confianza a sus clientes”, permite medir la dimensión Seguridad, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que el desempeño de los trabajadores de Seguridad Tacna S.A.C. les transmite confianza cualidad muy importante en este rubro.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 25.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 50.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 15.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 47

El comportamiento de los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. transmite confianza a sus clientes

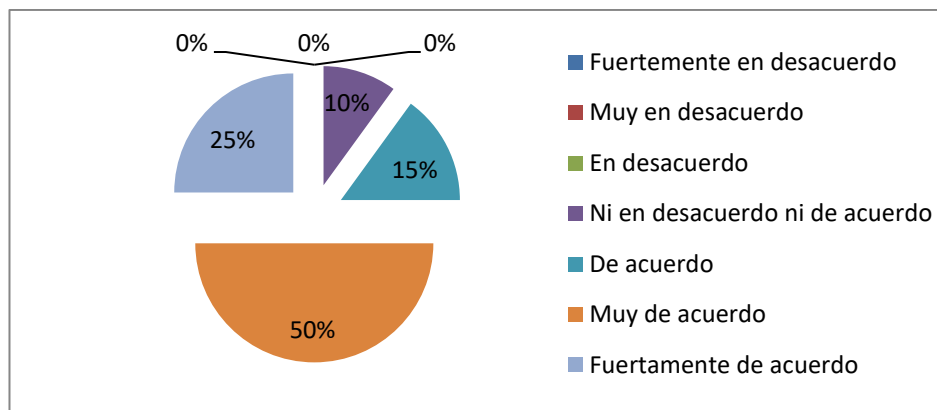
		Recuento	% del N de la columna
14. El comportamiento de	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
los empleados de	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
Seguridad Tacna S.A.C.	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	10.00%
transmite confianza a sus	De acuerdo	3	15.00%
	Muy de acuerdo	10	50.00%
	Fuertemente de acuerdo	5	25.00%
clientes.	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 41

El comportamiento de los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. transmite confianza a sus clientes.



Ítem 2

El ítem “Los clientes de Seguridad Tacna S.A.C. se sienten seguros en sus transacciones con la organización”, permite medir la dimensión Seguridad, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que los tratos comerciales que mantienen, el manejo de información sensible y confidencial, así como los bienes bajo cuidado son tratados con seguridad y confianza.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 35.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 35.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 25.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, totalizando un 95.0% de respuestas favorables.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 48

Los clientes de Seguridad Tacna S.A.C. se sienten seguros en sus transacciones con la organización

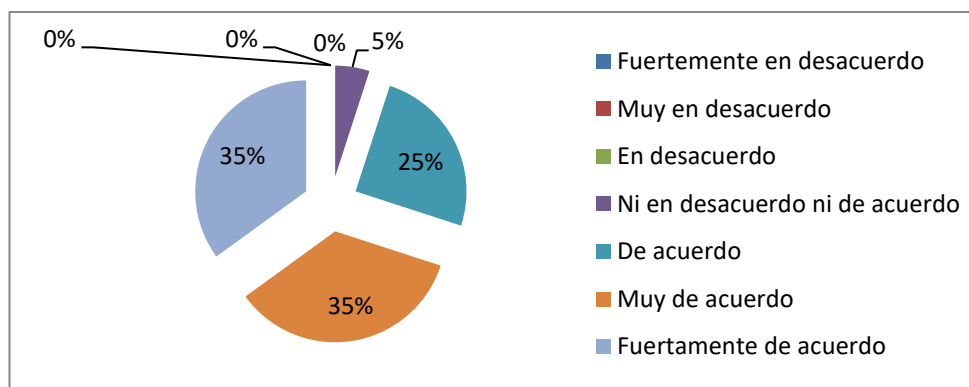
	Recuento	% del N de la columna
15. Los clientes de Seguridad Tacna S.A.C. se sienten seguros en sus transacciones con la organización.		
Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
Muy en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	5.00%
De acuerdo	5	25.00%
Muy de acuerdo	7	35.00%
Fuertemente de acuerdo	7	35.00%
Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 42

Los clientes de Seguridad Tacna S.A.C. se sienten seguros en sus transacciones con la organización.



Ítem 3

El ítem “Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. son siempre amables con los clientes”, permite medir la dimensión Seguridad, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. brindan un servicio de calidad reflejado por su amabilidad.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 40.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 45.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 15.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 49

Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. son siempre amables con los clientes

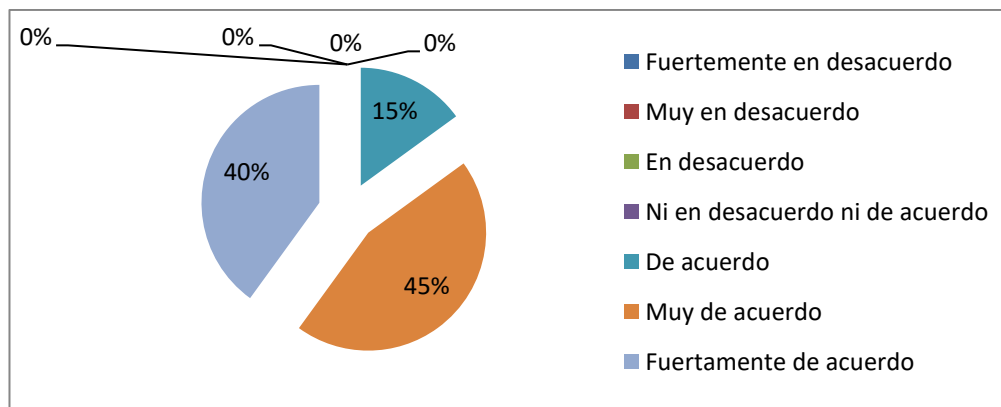
		Recuento	% del N de la columna
16. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. son siempre amables con los clientes.	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	3	15.00%
	Muy de acuerdo	9	45.00%
	Fuertemente de acuerdo	8	40.00%
Total		20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 43

Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. son siempre amables con los clientes.



Ítem 4

El ítem “Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.”, permite medir la dimensión Seguridad, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que Seguridad Tacna S.A.C. cuenta con personal altamente capacitado para poder resolver sus inquietudes.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 30.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 25.0% indicó estar muy de acuerdo, y el 45.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 50

Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.

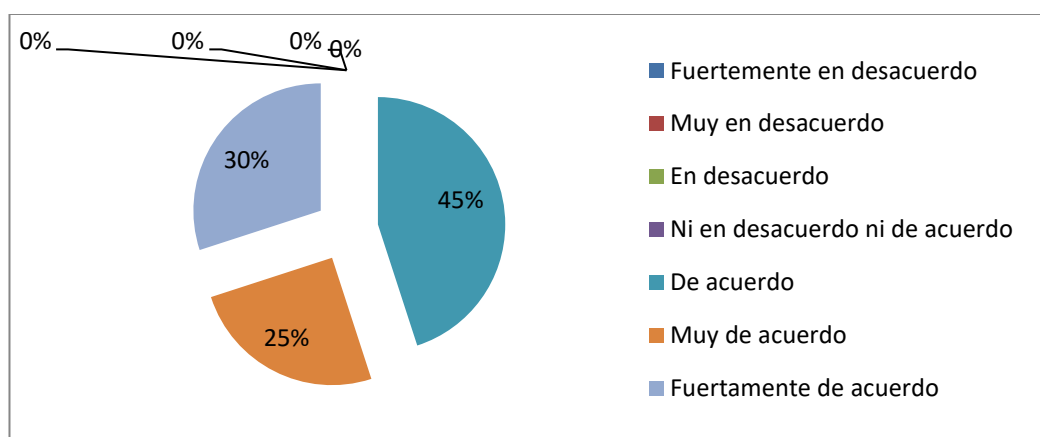
	Recuento	% del N de la columna
17. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.		
Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
Muy en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	9	45.00%
Muy de acuerdo	5	25.00%
Fuertemente de acuerdo	6	30.00%
Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 44

Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.



4.2.1.3.5. Empatía

Ítem 1

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. brinda a sus clientes atención individualizada.”, permite medir la dimensión Empatía, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que el servicio brindado por Seguridad Tacna S.A.C. tiene en consideración las necesidades particulares de cada tipo de cliente.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 20.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, y el 55.0% que indicó estar muy de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 51

Seguridad Tacna S.A.C. brinda a sus clientes atención individualizada.

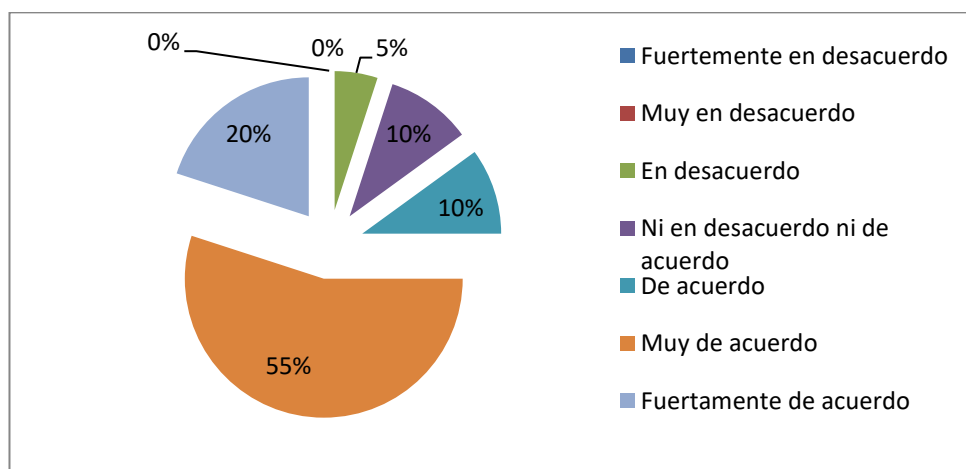
		Recuento	% del N de la columna
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
18. Seguridad Tacna S.A.C.	Muy en desacuerdo	0	0.00%
brinda a sus clientes	En desacuerdo	1	5.00%
atención individualizada.	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	10.00%
	De acuerdo	2	10.00%
	Muy de acuerdo	11	55.00%
	Fuertemente de acuerdo	4	20.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 45

Seguridad Tacna S.A.C. brinda a sus clientes atención individualizada.



Ítem 2

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes”, permite medir la dimensión Empatía, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que Seguridad Tacna S.A.C. tiene un horario de atención apropiado. Al respecto podemos acotar, que a diferencia de empresas de otros rubros en los que el horario de trabajo suele ser horario administrativo, por las particularidades del servicio, el horario de atención operativa es las 24 horas del día.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 45.0% indicó estar fuertemente de acuerdo y el 35.0% que indicó estar muy de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 52

Seguridad Tacna S.A.C. tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes

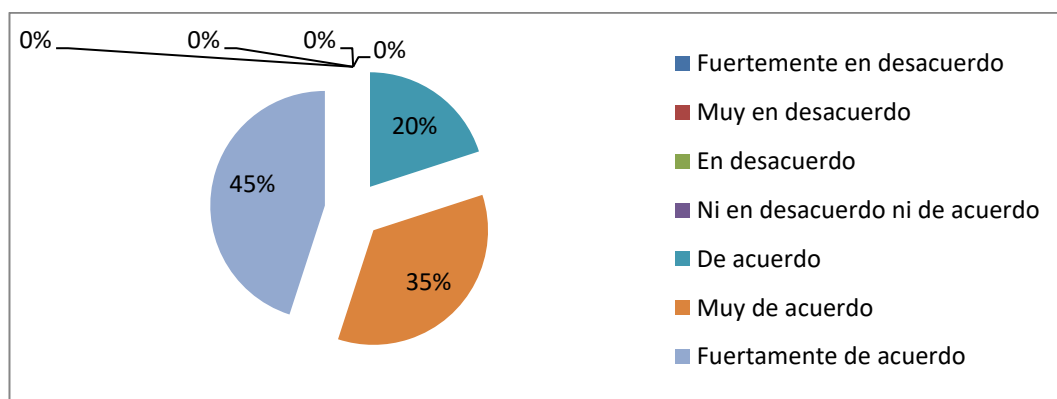
	Recuento	% del N de la columna	
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
19. Seguridad Tacna S.A.C. tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	4	20.00%
	Muy de acuerdo	7	35.00%
	Fuertemente de acuerdo	9	45.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 46

Seguridad Tacna S.A.C. tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes



Ítem 3

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes”, permite medir la dimensión Empatía, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que la atención que reciben por parte del personal de Seguridad Tacna S.A.C. es personalizada.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 25.0% indicó estar fuertemente de acuerdo y el 35.0% que indicó estar muy de acuerdo con el ítem formulado.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 53

Seguridad Tacna S.A.C. tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes

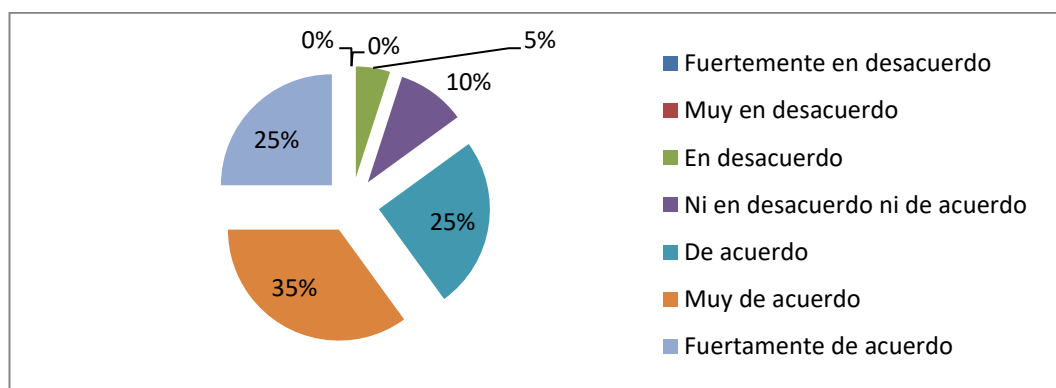
	Recuento	% del N de la columna
Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
20. Seguridad Tacna S.A.C.		
tiene empleados que		
ofrecen una atención		
personalizada a sus clientes.		
Muy en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	1	5.00%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	10.00%
De acuerdo	5	25.00%
Muy de acuerdo	7	35.00%
Fuertemente de acuerdo	5	25.00%
Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 47

Seguridad Tacna S.A.C. tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.



Ítem 4

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. se preocupa por los mejores intereses de sus clientes”, permite medir la dimensión Empatía, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que Seguridad Tacna S.A.C. brinda un servicio orientado a preservar y propiciar sus intereses.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 45.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 20.0% que indicó estar muy de acuerdo, y, el 30.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, obteniendo un 95.0% de puntuación positiva.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 54

Seguridad Tacna S.A.C. se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.

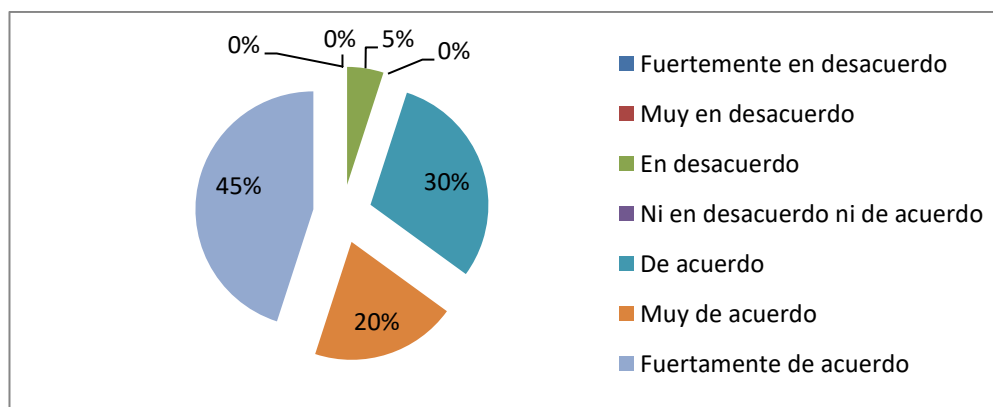
		Recuento	% del N de la columna
21. Seguridad Tacna S.A.C. se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	1	5.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	6	30.00%
	Muy de acuerdo	4	20.00%
	Fuertemente de acuerdo	9	45.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 48

Seguridad Tacna S.A.C. se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.



Ítem 5

El ítem “Seguridad Tacna S.A.C. comprende las necesidades específicas de sus clientes.”, permite medir la dimensión Empatía, la misma que permite evaluar la variable Calidad del servicio.

Los resultados, según las escalas de evaluación, presentan la existencia de tendencias de marcación mayoritariamente positivas que son indicador que los clientes de la empresa consideran que sus necesidades específicas son comprendidas por Seguridad Tacna S.A.C.

Estos resultados se justifican según las frecuencias de marcación en los que el 25.0% indicó estar fuertemente de acuerdo, el 35.0% que indicó estar muy de acuerdo, y, el 35.0% indicó estar de acuerdo con el ítem formulado, obteniendo un 95.0% de puntuación positiva.

Los resultados se presentan en forma descriptiva en la siguiente Tabla de frecuencias.

Tabla 55

Seguridad Tacna S.A.C. comprende las necesidades específicas de sus clientes

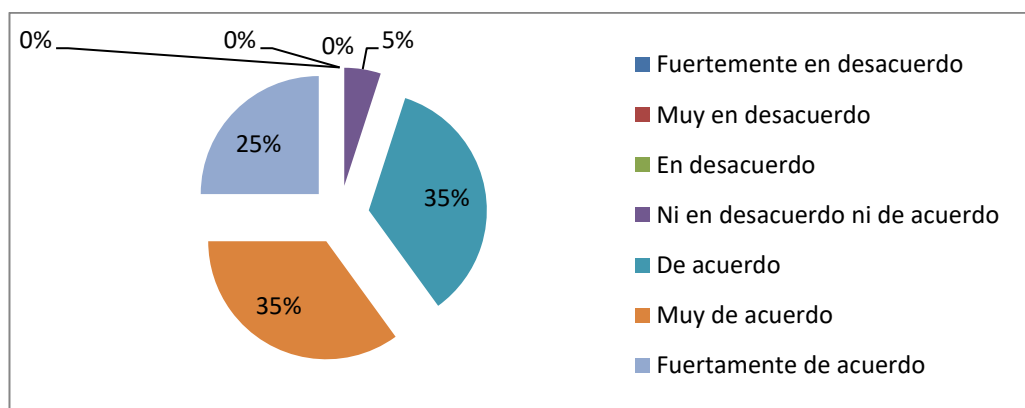
		Recuento	% del N de la columna
	Fuertemente en desacuerdo	0	0.00%
22. Seguridad Tacna S.A.C. comprende las necesidades específicas de sus clientes.	Muy en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	5.00%
	De acuerdo	7	35.00%
	Muy de acuerdo	7	35.00%
	Fuertemente de acuerdo	5	25.00%
	Total	20	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows 24

Del mismo modo la siguiente figura detalla los resultados en su forma gráfica.

Figura 49

Seguridad Tacna S.A.C. comprende las necesidades específicas de sus clientes.



4.2.2. Análisis general de la variable

4.2.2.1. Gestión empresarial

La gestión empresarial fue evaluada a partir de cuatro dimensiones, obteniendo una media general de 4.31 puntos de acuerdo con las escalas evaluadas que supone un nivel de cumplimiento del 86% que se traduce en calificativos muy altos con relación a la gestión.

Esta variable tiene a la dirección como la dimensión con mejor calificación, con una media de 4.36 puntos que implican un 87% de cumplimiento adecuado y una valoración muy alta, seguida por la planeación, también con una valoración muy alta, dada una media de 4.33 puntos y que es indicador de un 87% de cumplimiento.

Por otro lado, la organización obtuvo una calificación de 4.32 puntos que se traduce por una valoración muy alta y un cumplimiento del 86%, seguido por el control, que también obtuvo una valoración muy alta, con una media de 4.24 puntos, que indican una valoración muy alta y un cumplimiento del 85%.

A continuación, se tiene la Tabla que resume las valoraciones de dicha variable.

Tabla 56

Evaluación de la gestión empresarial

DIMENSIÓN	ÍTEM	Media	Valoración Porcentual	Calificación
Planeación	La empresa ha comunicado y definido su misión	4.36	87%	Muy Alto
	La empresa tiene claramente definidos y ha comunicado sus objetivos y metas	4.46	89%	Muy Alto
	Para el cumplimiento de los objetivos la empresa ha establecido estrategias, las mismas que han sido comunicadas.	4.36	87%	Muy Alto
	La empresa cuenta con políticas de trabajo claramente definidas	4.43	89%	Muy Alto
	Las reglas de trabajo han sido claramente establecidas para el ejercicio de las funciones.	4.48	90%	Muy Alto
	La empresa cuenta con un programa de trabajo para mejorar la labor del personal.	4.14	83%	Muy Alto
	La empresa asigna presupuestos para atender diferentes tareas que requieren las funciones.	4.06	81%	Muy Alto
	Media de Planeación	4.33	87%	Muy Alto
	La empresa ha definido claramente las funciones del personal	4.55	91%	Muy Alto
	Las líneas jerárquicas han sido claramente delimitadas	4.41	88%	Muy Alto
Organización	Las funciones han sido agrupadas de acuerdo con la naturaleza de cada puesto de trabajo.	4.28	86%	Muy Alto
	Existe una clara delimitación de la delegación de funciones según el tipo de puesto de trabajo.	4.31	86%	Muy Alto
	Los procesos de las diferentes áreas están conectados entre sí para mejorar el funcionamiento de la empresa.	4.06	81%	Muy Alto
	Media de Organización	4.32	86%	Muy Alto
	Dirección	En la empresa se motiva a los trabajadores para el desarrollo de su trabajo	4.32	86%

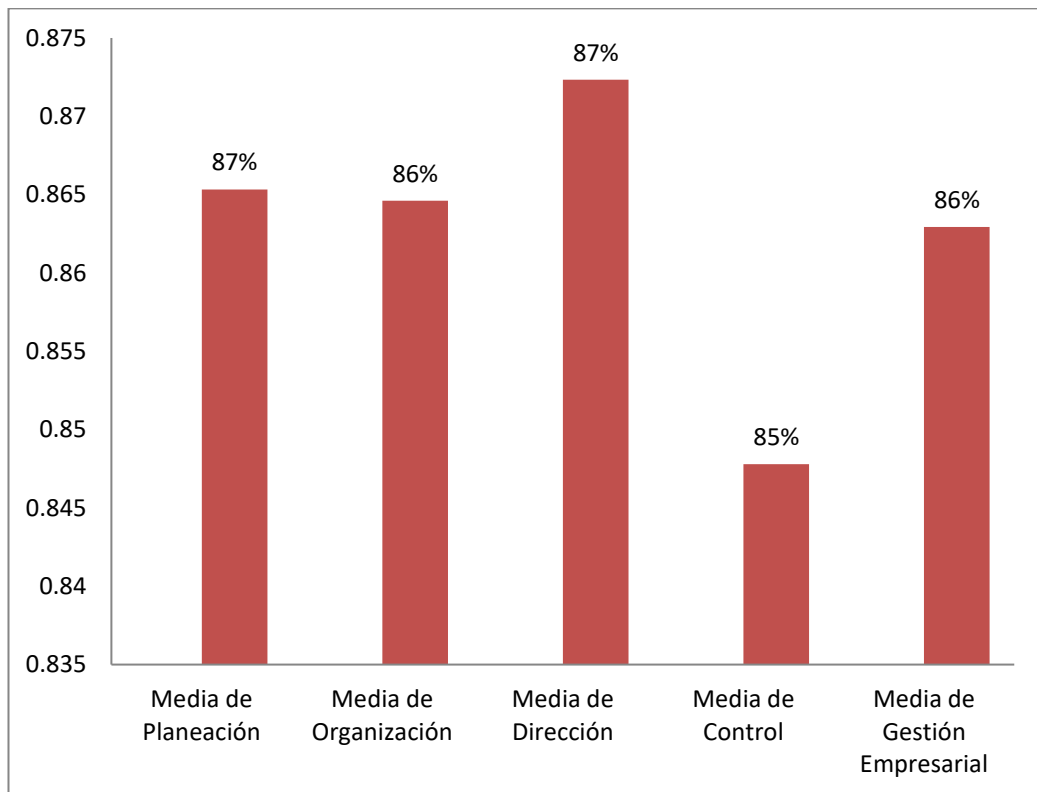
	Los estilos de liderazgo aplicados en la empresa apuntan a lograr un bienestar organizacional.	4.41	88%	Muy Alto
	El líder de la empresa está enfocado en lograr los objetivos organizacionales.	4.44	89%	Muy Alto
	El líder de la empresa mantiene una buena comunicación entre los miembros.	4.48	90%	Muy Alto
	El líder de la empresa hace uso medido del poder asignado.	4.11	82%	Muy Alto
	El líder de la empresa comprende las necesidades de los trabajadores	4.23	85%	Muy Alto
	El líder de la empresa es una persona que inspira a los demás a ser mejores.	4.54	91%	Muy Alto
	Media de Dirección	4.36	87%	Muy Alto
	Existe un control adecuado sobre el cuidado de los elementos físicos de la empresa	4.37	87%	Muy Alto
	La empresa cumple de forma puntual con el pago de planillas	4.24	85%	Muy Alto
Control	Se realiza un seguimiento del cumplimiento de los planes de trabajo del personal.	4.27	85%	Muy Alto
	La empresa cuida de su imagen, dotándoles de uniformes y equipamiento.	4.47	89%	Muy Alto
	Existe un control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales	4.02	80%	Alto
	La empresa realiza evaluación sobre la puesta en marcha de las estrategias organizacionales.	4.06	81%	Muy Alto
	Media de Control	4.24	85%	Muy Alto
	Media de Gestión Empresarial	4.31	86%	Muy Alto

Nota. Elaboración propia

Asimismo, la siguiente figura ilustra el análisis comparativo según dimensiones:

Figura 50

Evaluación de la gestión empresarial



4.2.2.2. Calidad del Servicio

La calidad del servicio fue medida por medio de cinco dimensiones, y obtuvo una calificación muy alta, con una media de 5.77 puntos y una valoración porcentual de cumplimiento del 82%.

La dimensión mejor calificada corresponde a la empatía, con una media de calificación de 6 puntos y que es indicador de un 86% de cumplimiento, seguido por la seguridad con una media de 5.97 puntos y un 85% de cumplimiento.

Por otro lado, la capacidad de respuesta obtuvo una media de 5.93 puntos que indican un porcentaje calificativo del 85% y una valoración muy alta, seguido por la fiabilidad con un 81% que indica un nivel de cumplimiento muy alto dada una media de 5.65 puntos.

La dimensión menos calificada fueron los elementos tangibles, con una calificación alta, en función de una media de 5.28 puntos que indican un cumplimiento del 75%.

A continuación, se tiene la siguiente tabla que resume estos resultados:

Tabla 57

Evaluación de la calidad del servicio

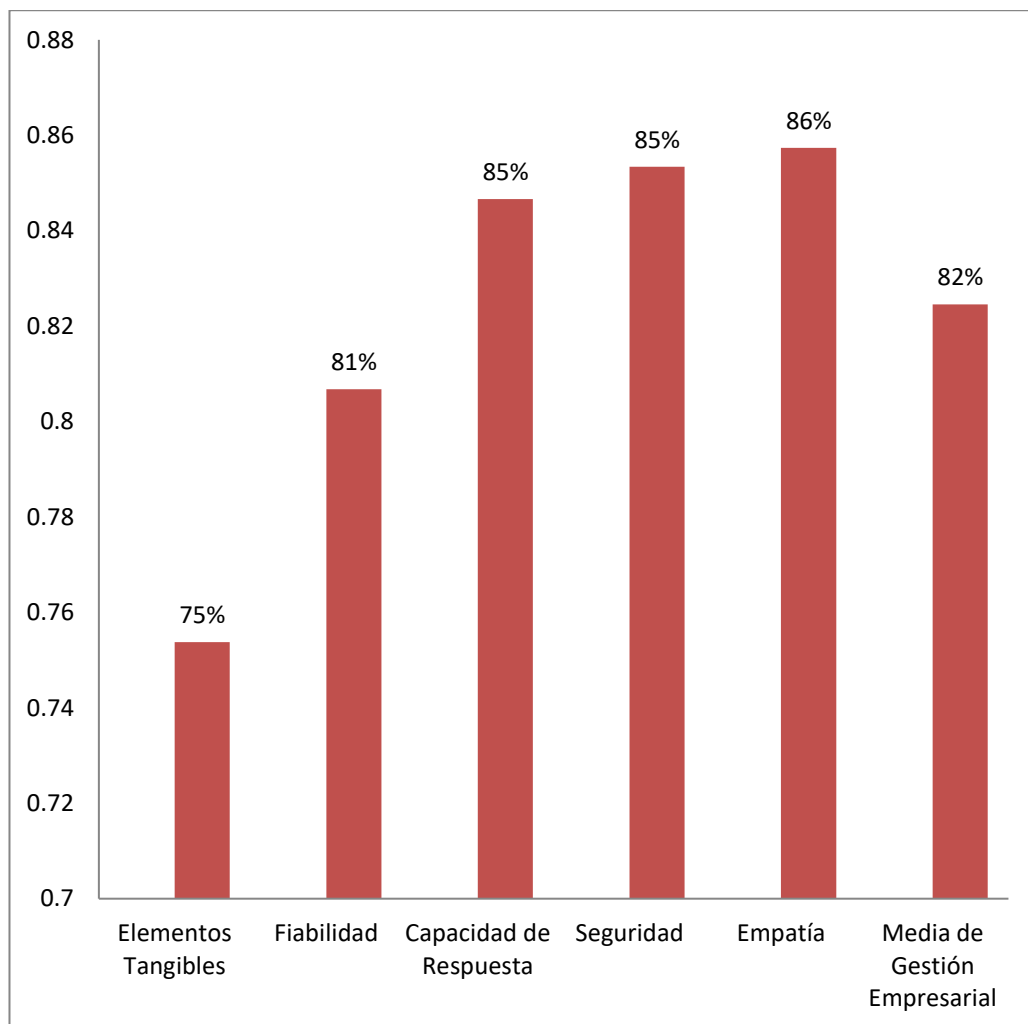
DIMENSIÓN	ÍTEM	Media	Valoración Porcentual	Calificación
ELEMENTOS TANGIBLES	Preg1	5.17	74%	Alto
	Preg2	4.41	63%	Alto
	Preg3	6.09	87%	Muy Alto
	Preg4	5.43	78%	Alto
	Elementos Tangibles	5.28	75%	Alto
FIABILIDAD	Preg5	5.64	81%	Muy Alto
	Preg6	5.62	80%	Alto
	Preg7	5.66	81%	Muy Alto
	Preg8	5.80	83%	Muy Alto
	Preg9	5.52	79%	Alto
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Fiabilidad	5.65	81%	Muy Alto
	Preg10	5.36	77%	Alto
	Preg11	6.04	86%	Muy Alto
	Preg12	6.18	88%	Muy Alto
	Preg13	6.13	88%	Muy Alto
SEGURIDAD	Capacidad de Respuesta	5.93	85%	Muy Alto
	Preg14	5.92	85%	Muy Alto
	Preg15	5.97	85%	Muy Alto
	Preg16	6.26	89%	Muy Alto
	Preg17	5.76	82%	Muy Alto
EMPATÍA	Seguridad	5.97	85%	Muy Alto
	Preg18	5.86	84%	Muy Alto
	Preg19	6.20	89%	Muy Alto
	Preg20	5.96	85%	Muy Alto
	Preg21	6.13	88%	Muy Alto
	Preg22	5.89	84%	Muy Alto
	Empatía	6.00	86%	Muy Alto
	Media de Calidad del Servicio	5.77	82%	Muy Alto

Nota. Elaboración propia

Asimismo, la siguiente figura ilustra el análisis comparativo según dimensiones:

Figura 51

Evaluación de la calidad del servicio



4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Verificación de hipótesis general

Se plantea que:

H₀: La gestión empresarial no se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

H_i: La gestión empresarial se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

Para comprobar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Spearman para determinar la existencia de la relación estadística:

Tabla 58*Prueba de Correlación de Spearman para la Hipótesis General*

			Gestión Empresarial	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión Empresarial	Coefficiente de correlación	1	.993(**)
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad del servicio	N	143	143
		Coefficiente de correlación	.993(**)	1
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	143	143

Nota. Calculado en SPSS

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0). A partir de ello se puede determinar por aprobar la hipótesis alterna formulada (H_1), y se concluye que existe una relación significativa entre las variables Gestión Empresarial y Calidad del Servicio.

4.3.2. Verificación de hipótesis específicas

4.3.2.1. Verificación de hipótesis específica a

H₀: El proceso de planeación no se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

H₁: El proceso de planeación se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

- Significancia

$$\alpha = 0,05$$

- Estadístico: Rho de Spearman

Para comprobar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Spearman para determinar la existencia de la relación estadística:

Tabla 59*Prueba de Correlación de Spearman para la Primera Hipótesis Específica*

			Planeación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1	.815(**)
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad del servicio	N	143	143
		Coefficiente de correlación	.815(**)	1
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	143	143

Nota. Calculado en SPSS

- Decisión

$P = 0,000 < \alpha = 5\%$, entonces se rechaza H_0

- Conclusión

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe una relación significativa entre las variables.

A partir de ello se puede determinar por aprobar la hipótesis alterna formulada.

4.3.2.2. Verificación de hipótesis específica b

H₀: El proceso de organización no se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

H₁: El proceso de organización se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

- Significancia
 $\alpha = 0,05$
- Estadístico: Rho de Spearman

Para comprobar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Spearman para determinar la existencia de la relación estadística:

Tabla 60

Prueba de Correlación de Spearman para la Segunda Hipótesis Específica

			Organización	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1	.842(**)
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad del servicio	N	143	143
		Coefficiente de correlación	.842(**)	1
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	143	143

Nota. Calculado en SPSS

- Decisión

$P = 0,000 < \alpha = 5\%$, entonces se rechaza H_0

- Conclusión

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe una relación significativa entre las variables.

A partir de ello se puede determinar por aprobar la hipótesis alterna formulada.

4.3.2.3. Verificación de hipótesis específica c

H₀: El proceso de dirección no se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

H₁: El proceso de dirección se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

- Significancia

$$\alpha = 0,05$$

- Estadístico: Rho de Spearman

Para comprobar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Spearman para determinar la existencia de la relación estadística:

Tabla 61

Prueba de Correlación de Spearman para la Tercera Hipótesis Específica

			Dirección	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1	.818(**)
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad del servicio	N	143	143
		Coeficiente de correlación	.818(**)	1
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	143	143

Nota. Calculado en SPSS

- Decisión

$P = 0,000 < \alpha = 5\%$, entonces se rechaza H_0

- Conclusión

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe una relación significativa entre las variables.

A partir de ello se puede determinar por aprobar la hipótesis alterna formulada.

4.3.2.4. Verificación de hipótesis específica d

H₀: El proceso de control no se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

H₁: El proceso de control se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.

- Significancia

$$\alpha = 0,05$$

- Estadístico: Rho de Spearman

Para comprobar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Spearman para determinar la existencia de la relación estadística:

Tabla 62

Prueba de Correlación de Spearman para la Cuarta Hipótesis Específica

			Control	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1	.841(**)
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad del servicio	N	143	143
		Coefficiente de correlación	.841(**)	1
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	143	143

Nota. Calculado en SPSS

- Decisión

$P = 0,000 < \alpha = 5\%$, entonces se rechaza H_0

- Conclusión

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe una relación significativa entre las variables.

A partir de ello se puede determinar por aprobar la hipótesis alterna formulada.

CONCLUSIONES

1. La gestión empresarial tiene una relación directa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., año 2019, hecho que se evidencia con el valor de significancia calculado menor de 0.05, y que es indicador que los procesos de gestión a nivel de planeación, organización, dirección y control, ejecutadas por la alta gerencia de la empresa, y según calificativos del personal, son determinantes para que estos puedan brindar servicios de seguridad que sean calificados como de calidad.
2. El proceso de planeación tiene relación con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., lo que se demuestra a partir de un valor de significancia calculado menor de 0.05, y que es a su vez indicador que elementos como la misión, objetivos, estrategias, políticas, reglas, programas, gestión de presupuestos y adecuada toma de decisiones permiten que los colaboradores alcancen un desempeño superior alineado con la calidad del servicio.

3. El proceso de organización tiene relación con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., determinado por el valor de significancia menor de 0.05, y que es un indicador que factores estructurales como el diseño de funciones, división organizacional, agrupación de actividades, delegación de autoridad e integración de procesos, son fundamentales para que se genere una percepción positiva, por parte de clientes, de la calidad del servicio prestados por la empresa de seguridad.

4. El proceso de dirección tiene relación con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., determinado por el valor de significancia obtenido menor de 0.05. Este resultado refleja la importancia de la función estratégica de la dirección expresada en términos de motivación, estilo de liderazgo, enfoque del liderazgo, comunicación, utilización del poder, comprensión del personal y capacidad de inspirar, los cuales repercuten en los servicios que brinda el personal y que permiten que se generen percepciones positivas de la calidad del servicio de seguridad prestado por la empresa de seguridad.

5. El proceso de control se relaciona con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., lo que se evidencia por el valor de significancia obtenido menor de 0.05, y que demuestra la importancia del control sobre procesos como los elementos físicos, control de costos, capital e ingresos, control de Programas, control de intangibles, control de metas y control estratégico, los cuales contribuyen con que se logren percepciones positivas para la calidad del servicio ofertado por la empresa de seguridad y vigilancia privada.

RECOMENDACIONES

1. En relación a la gestión empresarial, se recomienda adoptar una filosofía de trabajo que institucionalice y se apoye del uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs), con el propósito de automatizar los procesos internos de la empresa, para así poder detectar con mayor facilidad y prontitud errores, recibir y canalizar requerimientos de clientes, atender y derivar solicitudes de cotizaciones de clientes potenciales, así como obtener reportes que puntualicen actividades que requieran mayor atención, cambio o mejora. Los resultados hallados en la presente investigación demuestran la relación directa que existe entre la gestión empresarial y la calidad del servicio. Por ello, es fundamental, que los gestores de la empresa identifiquen los aspectos críticos del proceso administrativo para alcanzar la competitividad que se traduce en la calidad del servicio.
2. Respecto a la dimensión de Planeación, recomendamos a Seguridad Tacna S.A.C. mejorar la asignación de sus recursos y presupuesto, debido a que el estudio recogió que el ítem con calificación más baja de este proceso fue *“La empresa asigna presupuestos para atender diferentes tareas que requieren las funciones”*. Para ello, sugerimos a

la Gerencia General que en coordinación con la Gerencia Administrativo Comercial revise los procesos atendidos por el área de contabilidad para hallar posibles deficiencias en la asignación de presupuestos, proyección de gastos, estructuras de costos de cada cliente, y distribución de los ingresos. Asimismo, considerar la relación costo/beneficio de contar con personal administrativo dentro de la empresa que se encargue de la contabilidad frente a la contratación de terceros para encargarse de esta tarea. La tercerización de esta labor contable podría significar un ahorro que permita destinar recursos a otras áreas que requieran mejoras o mayor inversión.

Seguridad Tacna S.A.C. cuenta con planes de trabajo como: Planes de vigilancia, planes de seguridad y salud en el trabajo, estudios en identificación y prevención de riesgos. Los colaboradores de la empresa respecto al ítem *“La empresa cuenta con un programa de trabajo para mejorar la labor del personal”* tienen una evaluación positiva, sin embargo, se encuentra por debajo de la percepción de los demás ítems de esta dimensión. Recomendamos hacer una revisión y reestructuración de dichos planes, de modo que estos sean más claros, de mejor comprensión, asimilación y aplicación por parte de los trabajadores, y les permita mejorar su desempeño.

Al evaluar la calidad del servicio, identificamos que los clientes perciben que las instalaciones físicas de Seguridad Tacna S.A.C. y sus equipos requieren mayor atención, pues visualmente no son lo suficientemente atractivas, y requieren modernización. De este resultado deseamos acotar que la evaluación de la calidad además de examinarse en términos de excelencia en el servicio también debe considerar aspectos visuales y físicos, es decir, elementos tangibles. Consecuentemente, recomendamos a la gerencia general de Seguridad Tacna S.A.C. trazar un plan de actualización, mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones de sus sedes en Tacna, Ilo y Moquegua. Este plan podría abarcar los siguientes puntos: pintado de exterior e interiores, mantenimiento y/o cambio de letreros, mantenimiento y/o reparación de mobiliario, modernización de ambientes, entre otros; esto deberá someterse un análisis para priorizar qué cambios o mejoras son urgentes o prioritarias (corto plazo), y cuáles pueden trazarse para períodos más largos (mediano y largo plazo).

Si bien destacamos la trayectoria de más de tres décadas de Seguridad Tacna S.A.C., se hace patente la necesidad de modernización de su imagen. En adición a la calidad del servicio de seguridad y vigilancia

privada que los ha mantenido competitivos en el mercado, recomendamos el diseño e implementación de un plan de marketing que abarque aspectos como: folletería, publicaciones, avisos, boletines, papelería, comunicación electrónica, entre otros.

3. Dentro de la dimensión Organización encontramos que el personal de Seguridad Tacna S.A.C. tiene muy bien asimiladas cuáles son las funciones que deben cumplir, y conocen las líneas jerárquicas. Esto es posible gracias a que la empresa cuenta con un reglamento interno de trabajo que es distribuido al personal ingresante, y reciben charlas de inducción y capacitación. Asimismo, cada puesto de control cuenta con un manual de procedimientos, cartilla funcional, protocolos y estudios de seguridad, planes de evacuación y/o emergencia, que han sido diseñados según las características de los puestos de control de cada cliente, así como el rubro al cual se dedican las empresas usuarias. (Almacenes, entidades financieras, atención al cliente, servicios educativos, entre otros.)

Gracias al estudio realizado, evidenciamos que frente al ítem *“Los procesos de las diferentes áreas están conectadas entre sí para*

mejorar el funcionamiento de la empresa”, el personal identifica que es un punto que requiere mejorar.

Además, la evaluación de los clientes respecto a la calidad del servicio arrojó resultados interesantes en las dimensiones seguridad y empatía, que consideramos guardan especial relación con la dimensión organización.

Dentro de la dimensión de seguridad, los clientes perciben que los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. podrían mejorar los conocimientos que poseen para atender y responder a sus inquietudes. Y, en cuanto a la dimensión de empatía, las empresas usuarias perciben que sus necesidades específicas podrían ser mejor atendidas y comprendidas, y además buscan una atención más personalizada.

Con esta información, recomendamos enfáticamente que Seguridad Tacna S.A.C. adopte, refuerce y mejore su cultura organizacional basada en una gestión por procesos.

Seguridad Tacna S.A.C. tiene como misión brindar seguridad y vigilancia privada a empresas, personas y bienes. El personal

administrativo tiene conocimiento y nociones acerca de la labor operativa de los agentes de seguridad. Sin embargo, el personal operativo necesita recibir más información de los procesos administrativos y comerciales.

Siendo el personal operativo el primer contacto que tienen los clientes con la empresa, es de vital importancia capacitarlos en diversos temas como: a quién deberán dirigirse para solicitar una cotización, estructura de costos, reuniones, visitas, entre otras consideraciones. El personal operativo deberá mejorar su nivel de conocimientos sobre todos los procesos de la empresa, para brindar una mejor atención y orientación a los clientes.

Así como existen cartillas funcionales, y se presta especial atención y cuidado al desempeño operativo, sugerimos no descuidar los procedimientos internos de la empresa referidos por ejemplo a cómo programar y solicitar vacaciones, cuándo y cómo solicitar permisos, licencias sin goce de haber, licencias por paternidad, presentación de descansos médicos, trámite de subsidios de salud, solicitud de constancias de trabajo, entre otros. Es decir, que el personal operativo

reciba mejor información y actualización constante referente a estos temas.

De esta manera la percepción que tienen los colaboradores de Seguridad Tacna S.A.C. respecto a que los procesos de las diferentes áreas están conectados entre sí, mejorará, y a la vez, elevará el nivel de satisfacción de los clientes, reforzando la sensación de seguridad, confianza y empatía.

4. Respecto a la dimensión Dirección encontramos que la Gerencia General de Seguridad Tacna S.A.C. es reconocida por sus trabajadores por el buen estilo de liderazgo que mantiene, refiriendo que su líder es un modelo que inspira a los demás a mejorar, destacándose además que existe una buena comunicación entre los miembros.

Si bien en la dimensión de dirección se evidencia una muy buena percepción de parte de los sujetos de estudio, respecto al ítem *“El líder de la empresa hace uso medido del poder asignado”* se obtuvo niveles de percepción ligeramente más bajos respecto a los demás ítems. Por ello, recomendamos reforzar la difusión del protocolo de aplicación de medidas disciplinarias (amonestaciones verbales, escritas,

suspensiones, entre otras) según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

Respecto a la calidad del servicio hallamos que, en la dimensión de fiabilidad, el ítem *“Cuando el cliente tiene un problema, Seguridad Tacna S.A.C. muestra un sincero interés en solucionarlo”* pese a tener una percepción positiva, sin embargo, es más baja frente a otros indicadores.

Aunque observamos que los trabajadores reconocen cualidades muy positivas en su líder, en términos de dirección, liderazgo, motivación y comunicación, consideramos que estas aptitudes no han sido internalizadas por ellos. Por lo que sugerimos invertir en capacitaciones sobre liderazgo, comunicación asertiva, escucha efectiva y otras habilidades blandas como empatía, dirigidas especialmente al personal operativo.

Es vital que el personal operativo y administrativo de Seguridad Tacna S.A.C. brinde un servicio de calidad, que se destaque además por el interés genuino en las necesidades de sus clientes, en la solución de sus inquietudes, problemas, requerimientos, dudas, y otros. Esto

aumentará la credibilidad y fiabilidad de la empresa, y cómo esta es percibida por sus clientes.

5. En lo concerniente a la dimensión Control, se hace evidente la necesidad de mejorar el control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales, y la evaluación sobre la puesta en marcha de las estrategias organizacionales.

En la actualidad se recomienda efectuar actividades de control en tres momentos: antes, durante y después. Es decir, ejecutar un control previo (antes del inicio de las operaciones); control concurrente o simultáneo (conforme se desarrollan las actividades); y, control posterior (una vez finalizadas las acciones).

El control previo permitirá la supervisión, vigilancia y verificación de los procesos y procedimientos diseñados. El control concurrente permitirá hacer una evaluación de la puesta en marcha, observando qué elementos, procesos o y/o procedimientos no funcionan conforme a lo proyectado, admitiendo la corrección y ajustes necesarios. Y, el control posterior recogerá la información necesaria que conlleve a una evaluación completa para realizar una retroalimentación de todos los

procesos, contribuyendo a lograr altos estándares de calidad para los servicios de seguridad y vigilancia privada de la empresa.

La presente investigación encuentra que se deben mejorar las acciones relacionadas al control concurrente, y al control posterior.

El personal operativo necesita recibir retroalimentación respecto a su desempeño. Esto les permitirá tener una visión de cómo su trabajo impacta en el cumplimiento de las metas de la empresa. Por lo que sugerimos que la empresa establezca indicadores de logro claros y cuantificables, que sean de fácil recordación y comprensión por parte de todos los colaboradores.

Por otra parte, la evaluación de la calidad del servicio hecha por los clientes arroja la necesidad de mejora en el siguiente ítem *“Seguridad Tacna S.A.C. insiste en mantener registros exentos de errores”*, que corresponde a la dimensión de fiabilidad. Y a la vez, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, se observa que el ítem: *“Seguridad Tacna S.A.C. comunica a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio”* es un elemento que debe elevar su nivel de atención.

Con esto corroboramos que la dimensión Control debe centrarse en mejorar el control concurrente y posterior.

Sugerimos a Seguridad Tacna S.A.C. adoptar el modelo de evaluación de 360 grados, que involucra en la evaluación de desempeño al jefe inmediato, colegas, subordinados y clientes. Este modelo permite tener una visión integral de todos los elementos que participan en las actividades de la empresa.

Finalmente, recomendamos la implementación de la herramienta de gestión denominada Balance Scorecard (BSC), puesto que permite trazar y plantear una estrategia de acción tomando en consideración cuatro perspectivas: clientes, finanzas, procesos, y aprendizaje. Aplicando esta herramienta se puede tener una visión concreta de los objetivos, indicadores, metas e incidencias que, mediante su presentación atractiva en un cuadro de mando integral, presenta un panorama claro de la situación global de la empresa.

El BSC presenta perspectivas de acción que se clasifican en dos tipos: externas o de resultado (finanzas y clientes) e internas o facilitadoras (procesos y aprendizaje).

La introducción del BSC a la empresa Seguridad Tacna S.A.C. servirá para una mejor comprensión y evaluación del estado situacional de la empresa, pues permitirá que la gerencia logre establecer una relación de causa – efecto entre los objetivos, estimar los impactos, y diseñar planes de acción bajo una base cierta.

La metodología del BSC contiene conceptos sencillos, que son accesibles y factibles de ser asimilados y emplear el sentido común.

Al asistir a Seguridad Tacna S.A.C. en la implementación del BSC se priorizará el empleo de un lenguaje sencillo, para promover habilidades directivas y de toma de decisiones, estableciendo prioridades mediante un contraste y equilibrio de los objetivos a corto y largo plazo; analizando los resultados esperados y deseados, y así determinar las rutas de acción.

Al adoptar Seguridad Tacna S.A.C. la herramienta de gestión Balance Scorecard, lograrán que todos los colaboradores comprendan mejor la misión y visión de la empresa. La gerencia podrá traducir sus objetivos en estrategias ejecutables, mediante una perspectiva global de todos los procesos de la empresa.

REFERENCIAS

Aguilar, R., Guija, J., Polanco, M., & Rosales, J. (2017). Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9580/AGUILAR_GUIJA_CALIDAD_CINES_LIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aiteco Consultores. (2016). *Modelo Servqual de calidad de servicio*. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Aiteco Consultores. (s.f.). Aiteco Consultores. *Qué es la calidad de servicio*. <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>

Antúnez, V. (02 de Septiembre de 2011). Las empresas de seguridad privada se especializan. *El Comercio*.

Arrascue, J., & Segura, E. (2016). Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bunge, M. (2014). *La ciencia, su método y su filosofía*. Argentina: Penguin Random House Grupo Editorial.

Carlos, E., & Trujillo, D. M. (2015). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/107/253T20150015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Casalino-Carpio, E. G. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Revista Sociedad Perú Medicina Interna*, 21(4).

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las*

organizaciones (Décima ed.). México, México, México: McGraw-Hill Interamericana.

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 55-68.

Crosby, P. B. (1989). *La Organización permanentemente exitosa*. (Primera ed.). México: McGraw-Hill.

De la Hoz Correa, A. P. (24 de Noviembre de 2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL el sector salud de Medellín. *Revista CES Salud Pública*, V (2), 107-116. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4974882>

De la Peña Salas, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Revistas Científicas Complutenses*, XXVII (1), 115-125.

Definición.de. (2012). Definición.de. <https://definicion.de/servicio/>
DefiniciónABC. (s.f.). DefiniciónABC.
<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>

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

Equipo Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Málaga, España: Publicaciones Vértice S.L.
https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj_vd_KqrPaAhVlwVkkHaR0CIQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio&f=false

Fayol, H. (1986). *Administración General e Industrial*. (Orbis, Ed.)

García, C. (2016). La medición en ciencias sociales y en la psicología. México: Trillas.

Gómez, M. M. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica (Primera ed.). Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

González, R. (16 de Marzo de 2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. Ciencia e Ingeniería Neogranadina, XXV (1), 113-135.

Huertas García, R., & Domínguez Galcerán, R. (2008). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas. Barcelona, España: Publicaciones I Edicions de la Universitat de Barcelona. <https://bit.ly/3E1vgac>

Ishikawa, K. (1985). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. (M. Cárdenas, Trad.) Bogotá, Colombia: Prentice Hall.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2017). Administración. Una perspectiva global y empresarial. (Décimo Quinta ed.). (I. E. S.A., Ed., M. J. Herrero Díaz, & M. Ortiz Staines, Trads.) México D.F.: McGraw-HillEducation.

Larrea Angulo, P. (1991). Calidad de servicio. Del marketing a la estrategia. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos, S.A.

Matsumoto Nishizawa, R. (Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas (34), 181-209. <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Observatorio Generación y Talento. (24 de Octubre de 2017). Diagnóstico de la Diversidad Generacional. España. <http://www.generaciona.org/generaciones.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios. Díaz de Santos.

Pérez Torres, V. C. (2006). Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. (Primera ed.). España: Ideaspropias Editorial.

Proyecto de Opinión Pública de América Latina (LAPOP). (2020). Cultura política de la democracia en Perú y en Las Américas, 2018/19: tomándole el pulso a la democracia. EE. UU.: Vanderbilt. <https://www.vanderbilt.edu/lapop-espanol/>

Ruiz de Maya, S., & Grande Esteban, I. (2006). Comportamientos de compra del consumidor. Veintinueve casos reales. Madrid, España: ESIC Editorial. <https://bit.ly/38R6ECD>

Sanmiguel, E. M., Rivera, M. X., Mancilla, N. O., & Ballesteros, H. (Julio-Diciembre de 2015). Medición de la calidad percibida en el servicio mediante la herramienta SERVQUAL en tiendas de café en Santander, Colombia. Criterio Libre, 145-164.

Setó Pamies, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente (Primera ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.

Supo, J. (2014). Seminario de Investigación Científica. Arequipa: Bioestadístico.

Taylor, F. W. (1987). Principios de la Administración Científica (Décima ed.). Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.

Zapata, O. A. (2005). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas (Primera ed.). México D.F.: Editorial Pax México, Librería Carlos Cesarman S.A.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

“LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD TACNA S.A.C. DURANTE EL AÑO 2019”

PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLES:	DIMENSIONES:	METODOLOGÍA:
¿Cómo se relaciona la gestión empresarial y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.?	Determinar la relación de la gestión empresarial y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., año 2019.	La gestión empresarial se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Empresarial	Planeación Organización Dirección Control	Tipo y nivel de investigación: Tipo básico y de nivel correlacional.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo se relaciona el proceso de planeación y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Medir la relación del proceso de planeación y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS El proceso de planeación se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C. El proceso de organización de forma significativa con la calidad	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad del Servicio	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Diseño de Investigación: No experimental Transversal Población y muestra: 20 empresas usuarias

<p>¿Cómo se relaciona el proceso de organización y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.?</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso de dirección y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.?</p> <p>¿Cómo se relaciona el proceso de control y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.?</p>	<p>Evaluar la relación del proceso de organización y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.</p> <p>Establecer la relación del proceso de dirección y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C., año 2019.</p> <p>Analizar la relación del proceso de control y la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.</p>	<p>del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.</p> <p>El proceso de dirección de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.</p> <p>El proceso de control de forma significativa con la calidad del servicio de la empresa Seguridad Tacna S.A.C.</p>			<p>Instrumentos:</p> <p>Dos cuestionarios</p>
--	--	--	--	--	--

**Anexo 2. Cuestionario aplicado a la población de estudio –
Trabajadores**

CUESTIONARIO

A continuación, se presentan una serie de enunciados. Señale, según la escala propuesta, la alternativa que mejor represente su opinión acerca de Seguridad Tacna S.A.C., donde:

- 1** Totalmente en desacuerdo **2** Desacuerdo **3** Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4 De acuerdo **5** Totalmente de acuerdo

Dimensión	Ítem	1	2	3	4	5
Planeación	La empresa ha definido y comunicado su misión.					
	La empresa tiene claramente definidos sus objetivos y metas, y estos han sido comunicados.					
	Para el cumplimiento de los objetivos la empresa ha establecido estrategias, las mismas que han sido comunicadas.					
	La empresa cuenta con políticas de trabajo claramente definidas.					
	Las reglas de trabajo han sido claramente establecidas para el ejercicio de las funciones.					
	La empresa cuenta con un programa de trabajo para mejorar la labor del personal.					
	La empresa asigna presupuestos para atender diferentes tareas que requieren las funciones.					
Organización	La empresa ha definido claramente las funciones del personal.					
	Las líneas jerárquicas han sido claramente delimitadas.					
	Las funciones han sido agrupadas de acuerdo con la naturaleza de cada puesto de trabajo.					
	Existe una clara delimitación de la delegación de funciones según el tipo de puesto de trabajo.					

	Los procesos de las diferentes áreas están conectados entre sí para mejorar el funcionamiento de la empresa.				
Dirección	En la empresa se motiva a los trabajadores para el desarrollo de su trabajo.				
	Los estilos de liderazgo aplicados en la empresa apuntan a lograr un bienestar organizacional.				
	El líder de la empresa está enfocado en lograr los objetivos organizacionales.				
	El líder de la empresa mantiene una buena comunicación entre los miembros.				
	El líder de la empresa hace uso medido del poder asignado.				
	El líder de la empresa comprende las necesidades de los trabajadores.				
	El líder de la empresa es una persona que inspira a los demás a ser mejores.				
Control	Existe un control adecuado sobre el cuidado de los elementos físicos de la empresa.				
	La empresa cumple de forma puntual con el pago de planillas.				
	Se realiza un seguimiento del cumplimiento de los planes de trabajo del personal.				
	La empresa cuida de su imagen, dotándoles de uniformes y equipamiento.				
	Existe un control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales				
	La empresa realiza evaluación sobre la puesta en marcha de las estrategias organizacionales.				

Anexo 3. Cuestionario aplicado a la población de estudio - Clientes

En base a su experiencia como empresa usuaria del servicio de seguridad y vigilancia privada, piense qué atributos representan un servicio de excelente calidad.

Por favor señale, según la escala propuesta, la alternativa que mejor represente su opinión acerca del servicio brindado por Seguridad Tacna S.A.C. (SETA S.A.C.)

	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo		
Elementos tangibles							
1. Seguridad Tacna S.A.C. tiene equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de Seguridad Tacna S.A.C. son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4. En Seguridad Tacna S.A.C., los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad							
5. Cuando Seguridad Tacna S.A.C. promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando el cliente tiene un problema, Seguridad Tacna S.A.C. muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Seguridad Tacna S.A.C. realiza bien el servicio a la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8. Seguridad Tacna S.A.C. concluye el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. Seguridad Tacna S.A.C. insiste en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
Capacidad de respuesta							
10. Seguridad Tacna S.A.C. comunica a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11. Seguridad Tacna S.A.C. ofrece un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
12. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. siempre muestran una excelente disposición.	1	2	3	4	5	6	7

	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo		
13. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
Seguridad							
14. El comportamiento de los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. transmite confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los clientes de Seguridad Tacna S.A.C. se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
17. Los empleados de Seguridad Tacna S.A.C. tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
Empatía							
18. Seguridad Tacna S.A.C. brinda a sus clientes atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Seguridad Tacna S.A.C. tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Seguridad Tacna S.A.C. tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
21. Seguridad Tacna S.A.C. se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
22. Seguridad Tacna S.A.C. comprende las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 4. Validación del instrumento de investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA SEGURIDAD TACNA S.A.C. DURANTE EL AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Dr. Olivera Cárdenas, Jesús Amado
 1.2. Cargo e institución donde labora: Director de la E.P. de Ingeniería Comercial
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
 1.4. Autor (es) del instrumento: Doña la Alejandra Uta Gómez

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Lugar y fecha: Tarma, Julio del 2019
 Teléfono N°: Cel. 952960637


 Firma del Experto Informante
 DNI: 04406588



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
LA EMPRESA SEGURIDAD TACNA S.A.C. DURANTE EL AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: D. Grisilo Gómez Santos Lucio
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente / UNJBG
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
1.4. Autor (es) del Instrumento: Carlo Alejandra Vela Gómez

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Lugar y fecha: 20/07/19

Teléfono Nº: 5152658362


Firma del Experto Informante
DNI: 0046052



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
LA EMPRESA SEGURIDAD TACNA S.A.C. DURANTE EL AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: WIRLUOS ORTIZ REYNALDO MEMBERTO
1.2. Cargo e institución donde labora: DIRECTOR PRINCIPAL (DIRCCERVA) DOCENTE ESPAJ (UNJBG)
1.3. Nombre del instrumento evaluado: QUESTIONARIO EMP. SEGURIDAD TACNA SAC.
1.4. Autor (es) del Instrumento: CARLA VELA GOMEZ

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			X		
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

3.8

Lugar y fecha: Tacna, 13-9-19.
Teléfono N°: 952685721

Firma del Experto Informante
DNI: 80430011