



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES
DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y
LIDERAZGO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y
SERVICIOS GENERALES EL CÓNDROR EIRL EN EL
DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bach. FERNANDO ISIDRO ZAPATA CASTRO

ASESOR:

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES
DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y
LIDERAZGO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y
SERVICIOS GENERALES EL CÓNDROR EIRL EN EL
DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bach. FERNANDO ISIDRO ZAPATA CASTRO

ASESOR:

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Dr. Felix Wong Cervera

Secretario

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y por permitirme llegar alcanzar unas de mis metas personales Trazadas.

A mi hermana Elizabeth, por ser siempre Perseverante en motivarme en hacerme un Profesional.

DEDICATORIA

A mi padre que está en el cielo, mi madre, hijos y esposa por estar siempre apoyándome en los proyectos trazados, desarrollo personal y profesional; esta tesis con cariño y grande agradecimiento.

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018; el cual responde a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable calidad de servicio fue los pasajeros, aplicando formula estadística se determinó 68 clientes a encuestar, y liderazgo fue dirigido al personal, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas. El 87% de clientes manifiesta que los choferes siempre ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino; el 82% del personal manifiesta que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa. Se concluye que las estrategias de la calidad del servicio es sinceridad porque los choferes son honestos al momento de realizar el cobro, actitud porque son personas amables y cordiales, y los estilos de liderazgo son autocrático porque le ha permitido el incremento de pasajeros, transformacional porque el líder de la empresa es una persona de buen trato.

Palabra clave: Calidad de servicio, Liderazgo.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to: Determine the main characteristics of service quality and leadership of the transport and general services company El Cóndor EIRL in the district of Sullana, 2018; which answers the following question: What are the main characteristics of the quality of service and leadership of the transport and general services company El Cóndor EIRL in the district of Sullana year 2018 ?, the research is descriptive, quantitative level , non-experimental design with cross section. The population in the variable quality of service was the passengers, applying statistical formula was determined 68 clients to survey, and leadership was directed to the staff, after applying a predesigned survey to determine the value of the variables. For the collection of information, the survey technique and the questionnaire tool were used, consisting of 20 closed questions. 87% of clients state that drivers always perform the service reliably and carefully when they move to their destination; 82% of the staff state that the autocratic leadership has always allowed the increase of passengers for their company. It is concluded that the quality of service strategies is sincerity because the drivers are honest when making the payment, attitude because they are kind and cordial people, and leadership styles are autocratic because it has allowed the increase of passengers, transformational because The leader of the company is a person of good treatment.

Keyword: Quality of service, Leadership.

INDICE GENERAL

JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	28
2.1. Antecedentes	28
2.1.1. Variable Calidad de Servicio.....	28
2.1.1.1. Antecedentes Internacionales	28
2.1.1.2. Antecedentes Nacionales	31
2.1.1.3. Antecedentes Regionales	34
2.1.1.4. Antecedentes Local.....	38
2.1.2. Variable Liderazgo	41
2.1.2.1. Antecedentes Internacionales	41
2.1.2.2. Antecedentes Nacionales	45
2.1.2.3. Antecedentes Regionales	48
2.1.2.4. Antecedentes Locales	52
2.2. Bases teóricas	56
2.2.1. Transporte Urbano.....	56
2.2.1.1. Definición de Transporte Urbano	56
2.2.1.2. Tipos de Transporte Urbano	57
2.2.1.3. Clasificación de Transporte Urbano de Pasajeros	61
2.2.1.4. Empresa de Transportes y Servicios Generales El Cóndor EIRL	62
2.2.2. Calidad de Servicio	63
2.2.2.1. Definición de Calidad de Servicio.....	63
2.2.2.2. Estrategias de Calidad de Servicio	66
2.2.2.3. Tipos de Calidad de Servicio.....	69
2.2.3. Liderazgo.....	75

2.2.3.1.	Definición de Liderazgo	75
2.2.3.2.	Estilos de Liderazgo	77
2.2.3.3.	Principales Factores de Liderazgo	81
III.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	85
3.1.	Diseño de la Investigación	85
3.2.	Población y Muestra.....	86
3.3.	Definición y operacionalización de las variables.....	89
3.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	91
3.5.	Plan de análisis.....	92
3.6.	Matriz de Consistencia.....	93
3.7.	Principios éticos	94
IV.	RESULTADOS	96
4.1.	Resultado.....	96
	Elaboración: Propia.....	96
4.2.	Análisis de Resultados	121
V.	CONCLUSIONES	137
	Aspectos Complementarios	139
	Referencias Bibliográficas.....	141
	ANEXOS	142

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Amables y cordiales.....	96
Tabla 2: Rapidez.....	97
Tabla 3: Seguridad, higiene y limpieza.....	98
Tabla 4: Sinceros y honestos.....	99
Tabla 5: Servicio adecuado.....	101
Tabla 6: Fiable y cuidadosa.....	102
Tabla 7: Destrezas y conocimientos.....	103
Tabla 8: Comunicación adecuada.....	104
Tabla 9: Sistema de GPS.....	106
Tabla 10: Normas y estándares.....	107
Tabla 11: Liderazgo autocrático.....	108
Tabla 12: Reglas de forma rigurosa.....	110
Tabla 13: Inspira entusiasmo.....	111
Tabla 14: Toma de decisión.....	112
Tabla 15: El líder de la empresa.....	113
Tabla 16: Conocimiento y domina las funciones.....	115
Tabla 17: Sistemas de calidad.....	116
Tabla 18: Persona justa.....	117
Tabla 19: El administrador entiende.....	118
Tabla 20: Responsabilidad.....	119

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1: Amables y cordiales.....	96
Grafico 2: Rapidez.....	97
Grafico 3: Seguridad, higiene y limpieza.....	98
Grafico 4: Sinceros y honestos.....	100
Grafico 5: Servicio adecuado.....	101
Grafico 6: Fiable y cuidadosa.....	102
Grafico 7: Destrezas y conocimientos.....	103
Grafico 8: Comunicación adecuada.....	105
Grafico 9: Sistema de GPS.....	106
Grafico 10: Normas y estándares.....	107
Grafico 11: Liderazgo autocrático.....	109
Grafico 12: Reglas de forma rigurosa.....	110
Grafico 13: Inspira entusiasmo.....	111
Grafico 14: Toma de decisión	112
Grafico 15: El líder de la empresa.....	114
Grafico 16: Conocimiento y domina las funciones.....	115
Grafico 17: Sistemas de calidad.....	116
Grafico 18: Persona justa.....	117
Grafico 19: El administrador entiende	118
Grafico 20: Responsabilidad.....	120

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 01 Cuadro de MYPES en investigación.....	88
Cuadro N° 02 Matriz de operacionalización de variables.....	89
Cuadro N° 03 Matriz de Consistencia.....	93
Cuadro N° 01 Cuadro de Propuesta de Mejora.....	139

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la competencia es cada vez más fuerte, la preocupación de las empresas de servicio de transporte en conseguir la excelencia y la mejora continua que brindan para alcanzar el éxito, con el cual permanece en el mercado aplicando la calidad de servicio, para llegar a conseguir la satisfacción de sus clientes, por lo tanto las empresas están dispuestas a implantar factores que va permitir su comparación con otras empresas del mismo rubro, siendo el principal factor la calidad de servicio, a la que se brinda una mayor importancia, ya que permite innovar y mejorar constantemente, el servicio que va brindar a sus clientes, elevando la satisfacción de los mismos, es así como las empresas que tienen una buena relación con sus clientes, van a conservar una alta reputación en el momento de brindar su servicio, además de tener un buen líder en la empresa aumentara la satisfacción de sus clientes.

Por lo tanto las pequeñas y medianas empresas enfrentan grandes desafíos, quieren competir y son conscientes que deben producir con calidad. Las MYPE tienen ahora muy claros sus objetivos y la forma de conseguirlos. Se plantean estrategias de producción, de comercio, de administración y de inversión tecnológica y se preocupan por encontrar el soporte a una estabilidad financiera a corto y mediano plazo. En el Perú, el 99,8% son micro y pequeñas empresas (MYPES) con mayor representatividad en servicios, comercio y manufactura. No obstante solo el 20,7% de las MYPES aporta a las ventas totales. Cabe indicar que las microempresas representan el 96,6% del total de empresas que existen en el Perú y la mayoría de ellas carecen de instrumentos financieros para acceder al crédito, pues

actualmente pagan una tasa de interés 8 veces superior a la tasa de las grandes empresas (Torriani, 2018).

Asimismo el Instituto Nacional de Estadística e Informática, indica que el 93.9% del total de empresas en el Perú son microempresas, 0.2% son pequeñas empresas y 5.9% son medianas y grandes empresas. Las MYPES aportan el 21.6% de la producción total peruana y el 30.4% de estas se ubican en Lima Metropolitana. El principal problema de las MYPES en el Perú es el financiamiento, pues no cuentan con capital propio suficiente para aumentar su producción. Es por ello que el Ministerio de la Producción, está incentivando que estas empresas se asocien con cooperativas, con la finalidad de poder reducir sus costos de operación, aumentar su productividad y contar con una fuente de financiamiento (Zuñiga, 2018).

Respecto al control de calidad en las micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) tendrán la oportunidad de ser más competitivas gracias a la Norma Técnica Peruana “Gestión Integral de la MIPYME. Modelo de gestión para micro, pequeña y mediana empresa”, que tiene como objeto implementar un modelo de gestión de productos y servicios de cualquier sector económico con un enfoque estratégico orientado hacia la satisfacción del cliente y grupos de interés, y este instrumento permitirá a las MIPYMES acercarse a sistemas reconocidos internacionalmente para aprovechar de manera eficaz los Tratados de Libre Comercio (TLC), así como tener una participación activa en la compras del sector público y privado (Solís, 2016).

Por lo tanto las MYPE representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPE brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú (Vásquez, 2016).

Y la mayoría de empresas en el Perú son familiares y muchas de ellas lideran las industrias que mueven el Producto Bruto Interno (PBI). Sin embargo, no todas tienen definidos los pasos que seguirán para transferir la propiedad a la siguiente generación, y según la Encuesta de Empresas Familiares 2016 es del 55% de las compañías que participaron en el sondeo posee un plan de sucesión establecido, aunque solo una de cuatro empresas reconoció que su estrategia está documentada y ha sido bien comunicada y un 62% de las empresas familiares cuenta con una persona que no es miembro de la familia en el directorio, cifra similar al promedio mundial. Sin embargo, solo 14% de compañías tiene personas externas a la familia entre sus accionistas (a nivel mundial es el 33% de empresas) (Cruzado, 2017).

Hoy en día el 18% de las empresas aplica Normas Técnicas Peruanas (NTP) en alguna etapa de sus procesos productivos. El 97.5% reporta un beneficio positivo: 45% considera que amplía su mercado, el 44.6% mejora su productividad y un 19.8% ha reducido costos como consecuencia del uso de estos servicios. Asimismo, el 26.9% ha calibrado algún instrumento de medición, que garantiza su precisión para un adecuado control de calidad. La consecuencia de esta situación es que el

22.8% manifiesta que ha tenido rechazo de sus productos por errores de medición lo que genera costos adicionales de reemplazo de los productos y deterioro de la imagen de la empresa. (Ramírez, 2018).

Respecto al sistema de calidad debe cumplir determinados estándares a lo largo de la cadena de suministro, lo que se traduce en menores tiempos de entrega. Esto redundará en una mayor satisfacción del cliente y su consecuente fidelización y también el conocimiento de toda la cadena: la empresa debe conocer muy bien a su proveedor, pero también al proveedor de su proveedor y al proveedor del proveedor del proveedor, y así sucesivamente. Este conocimiento les permitirá tener alertas ante la posibilidad de que se caiga uno de ellos y poder reaccionar a tiempo sustituyendo al proveedor. De lo contrario, se puede caer nuestra producción ante la falta de un insumo, un bien intermedio o un producto que necesitamos (Bresani, 2016).

Además un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ayuda a las empresas a optimizar sus procesos, gracias a una consigna de mejora continua. Algunos piensan que la gestión de calidad consiste en un gasto interminable, que las empresas deben realizar para garantizar que sus productos o servicios no sean defectuosos y cumplan con los requisitos básicos. Por consiguiente la implementación de un SGC, sin embargo, va más allá, pues ofrece un valor real y muchos beneficios para la organización. Se trata de un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad. Éste es requerido en todas las áreas de actividad comercial, independientemente del tamaño de la institución. Un SGC está basado en el principio de mejora continua. Al implementarse de forma efectiva, se logra

aumentar sostenidamente el valor económico y la calidad de lo ofrecido a los clientes (DiMaria, 2018).

Entonces el control de calidad del servicio de transporte público, y con el alto costo que representa para un importante sector de la población, son consecuencia directa de la falta de reconocimiento del transporte como un servicio público esencial. Si fuese así, el transporte público (en particular el de buses) podría ofrecer un servicio cuya calidad sería exigida y controlada y, además, podría plantearse una tarifa única para el costo del boleto en el sistema, sin necesidad de tener que pagar por cada tramo o transbordo que se deba hacer para llegar a un destino. De la misma manera, esta fórmula permitirá ofrecer tarifas diferenciadas, según las características de grupos de personas, y abonos por viajes en grupos de días, semanas, meses e incluso anuales con menores costos que el boleto individual. Esto requiere, por supuesto, una buena negociación de las fórmulas de pago a los concesionarios de las rutas y sistemas de transporte que permitan, a la vez que generar ingresos para la operación, contribuir en hacer más accesible el transporte para las personas (Portocarrero, 2016).

Respecto a las tarifas, las municipalidades en Sullana no regulan y menos establecen el monto a pagar por el servicio brindados por las empresas de transporte urbano, la municipalidad solo se encarga de fiscalizar el servicio brindado por las mismas, y las tarifas le regularizan cada empresa de acuerdo al mercado, o tramo realizado.

Además un cliente satisfecho es el mejor embajador posible. Un cliente insatisfecho le hablará a sus amigos y compañeros acerca de sus experiencias, lo cual dañará su reputación y, a menudo, usted ni siquiera se enterará. La implementación de un proceso de tramitación de reclamaciones mediante el método ISO 10002 le ayudará a que los clientes insatisfechos se conviertan en satisfechos y podrá utilizar sus comentarios para mejorar la experiencia de futuros clientes, además es necesario que sus procesos de atención al cliente simplifiquen la comunicación de reclamaciones por parte de sus clientes y puedan resolver cualquier problema que surja. La gestión de reclamaciones no se basa en la reducción del número de reclamaciones, sino en utilizar la información generada para transformarla en una oportunidad de mejora (Faucett, 2017).

Por lo tanto la satisfacción con el servicio de transporte público en Perú, las cifras son aún más desalentadoras, pues solo un 6% está satisfecho con el servicio. Un 30% se declara ni satisfecho ni insatisfecho; y un importante 64%, insatisfecho. A nivel de los sectores socioeconómicos, la insatisfacción es equivalente, aunque el sector A/B presenta unos puntos porcentuales más (66% versus 62% para los sectores C y D/E). Si se evalúa la insatisfacción según zonas de Perú, los habitantes del norte del país son los más insatisfechos (67%) frente a un 60% del país sur. De la misma manera, casi el 30% considera que el servicio de transporte público está algo o mucho peor que el año pasado, mientras que 55,4% considera que está igual (Ráez, 2016).

Entonces el Perú necesita un liderazgo empresarial diferente, con un futuro con propósito, y ese propósito no puede ser otro que el desarrollo social y humano

del Perú, que es lo único que hará sostenible cualquier desarrollo económico. Nos toca a los empresarios ver más el largo plazo, desarrollar una visión compartida y establecer alianzas sólidas con el Estado y la Sociedad Civil para trabajar juntos pensando en el mejor interés del Perú. Por consiguiente Medina (2015) menciona que Gestar un liderazgo empresarial moderno y disruptivo que vaya “más allá” de lo que creemos que “nos corresponde”, no es más una opción, es una necesidad, no tenemos alternativa.

Según la Bonifaz (2017), las mejoras en la movilidad urbana son fundamentales para elevar el nivel de vida de la población y para alcanzar las metas de sostenibilidad e inclusión. Esto requerirá una orientación y apoyo por parte del gobierno nacional, que debería desarrollar la inexistente política de movilidad urbana. Otro factor importante tiene que ver con la creación de un observatorio logístico a través de una alianza público-privada con apoyo de la academia. El observatorio requiere de un plan de negocios bien definido que delimite sus funciones, acompañado por una gobernanza independiente y el liderazgo y apoyo de agencias gubernamentales e internacionales. El foco debe ir a facilitar la recolección de datos claves para monitorear indicadores comerciales relevantes y mejorarlos. Por último, el fortalecimiento de la metodología de evaluación de proyectos para capturar los beneficios sociales (caminar o bicicleta) y ambientales (contaminación) y la divulgación de los beneficios indirectos del transporte.

Hoy en día las empresas líderes están implementando múltiples estrategias para responder a la complejidad de la gestión de la logística global, en un esfuerzo por reducir los costos de transporte y mejorar los niveles de servicio. Como

resultado, la logística se está convirtiendo en una función comercial más estratégica en las empresas. Bajo ese enfoque, la web especializada Supply Chain 247. Para aprovechar al máximo los beneficios de la logística global, las empresas deben evaluar continuamente su red logística global y evaluar permanentemente los factores clave, tales como las redes de distribución física, estructuras de rutas, estrategias multimodales y requisitos de capacidad. En el pasado, tales ejercicios solían realizarse anualmente o una vez cada dos o tres años. Sin embargo, el ritmo acelerado de los negocios globales modernos dicta una evaluación más frecuente del diseño de redes logísticas. Con la planificación de escenarios, análisis y gestión, bajo una mirada “qué pasaría si”, las compañías podrán cosechar todos los beneficios y minimizar los riesgos asociados con el abastecimiento global (Alania, 2018).

Dentro del factor político, Ramírez (2018), habló sobre la importancia de planes de contingencia para contrarrestar crisis previsibles y si la actual tensión política local impactará en el sector transportes. La dificultad de evolucionar como empresa formal en un sector donde predomina la informalidad, muchas veces es necesario trabajar bajo la informalidad para sobre salir adelante.

Además los acuerdos comerciales son beneficiosos para los consumidores peruanos porque mediante la reducción de los aranceles de importación los consumidores tienen acceso a una mayor variedad de bienes finales a precios más baratos, como son las computadoras, equipos de transporte, automóviles, libros, discos de lectura por láser para reproducir, aparatos electrónicos, electrodomésticos y cosméticos, que el país básicamente no produce. De otro lado, conducirán al establecimiento de reglas y procedimientos que promuevan el funcionamiento

eficiente, transparente y ágil de las aduanas, lo que significa menores costos de almacenamiento y manejo de mercadería para los importadores y, por tanto, reducciones adicionales a las producidas por la baja de aranceles en los precios pagados por los consumidores. (MINCETUR, s.f.).

Por lo tanto el TLC, en buena cuenta, demostró los enormes beneficios del comercio internacional libre y, al mismo tiempo, probó que era cierto lo que decía Henry George: el proteccionismo nos enseña a hacernos a nosotros mismos en tiempos de paz lo que nuestros enemigos buscan hacernos en tiempos de guerra. En los últimos cinco años, nuestras exportaciones a Estados Unidos han aumentado en 25%; en el 2008 eran de US\$5.368 millones y para el 2013 ya representaban US\$7.300 millones. Esto, a pesar de la complicada crisis económica que afrontó ese país y que redujo considerablemente su demanda por productos extranjeros (Quesada, 2014).

Y con todo, para que ALC pueda aprovechar al máximo las ventajas del comercio y de los acuerdos comerciales, se necesita contar con políticas complementarias destinadas a bajar los costos del comercio. Esto puede lograrse, por medio de la mejora de los transportes y la logística, la facilitación del comercio y el incremento de su seguridad y la superación a través de actividades de promoción de las exportaciones de las barreras originadas por la falta de información. Dichas políticas son particularmente importantes para apoyar a las pymes de modo que puedan desarrollarse como la próxima generación de exportadores de la región (Joaquim, 2016).

Respecto a la estabilidad económica el Perú ha priorizado el desarrollo de una infraestructura de transporte idónea para elevar su competitividad, configurando un estratégico espacio geográfico integrado al mundo; y en especial a la región económica del Asia - Pacífico. En efecto, los Tratados de Libre Comercio, TLC, suscritos por el Perú, han consolidado su apertura e integración económica hacia nuevos mercados. Durante este proceso, simultáneamente, se han realizado importantes inversiones para desarrollar y modernizar la infraestructura vial, ferroviaria, portuaria y aeroportuaria. En este nuevo escenario, el Perú gracias a su moderna infraestructura de transporte, dinamiza la conectividad entre los mercados, y facilita la movilidad del transporte de bienes; posicionándose como un puente comercial eficiente entre América del Sur, el Asia, y los Estados Unidos; integrándose a la zona de libre comercio que se configura en el marco del Acuerdo de Asociación Transpacífico (TPP) (Proinversión, s.f.).

Además durante la última década, el crecimiento económico sostenido experimentado por la economía peruana ha generado un incremento en el empleo, una reducción importante de la pobreza y una mayor sensación de bienestar por parte de los peruanos. Este proceso de desarrollo económico ha venido acompañado por la consolidación del proceso de migración del campo a la ciudad que comenzó en la década de los cincuenta y que ha generado un incremento sostenido de la población de las principales ciudades del país. No obstante, el crecimiento de estas ciudades ha sido desordenado y sin un proceso de planificación territorial adecuado por parte de las autoridades de política. El proceso de urbanización y el crecimiento económico sostenido experimentado por la economía peruana ha venido acompañado por un

incremento en el nivel de los ingresos promedio de los habitantes de las principales ciudades del país. Esto último ha permitido la aceleración de la venta de vehículos motorizados y el crecimiento sostenido de la demanda de transporte público en estas ciudades. Este fenómeno se ha traducido en un crecimiento pronunciado del parque automotor en las principales ciudades del país (Aparicio, 2013).

Benavides, (2017) resaltó la importancia de las PYMES como principal motor de la economía peruana, ya que genera empleo a más de 7 millones de compatriotas, es decir, el 45% de la PEA, lo que representa el 21% del PBI nacional. Así mismo el crecimiento productivo fue de (1.32%) el cual se sustenta en el resultado favorable de la mayoría de los sectores de la economía, entre los que destacaron el sector Minería e Hidrocarburos, Construcción, Agropecuario, Telecomunicaciones, Comercio, así como Transporte, Almacenamiento y Mensajería, que explicaron más del 100% del resultado del mes. La producción del sector Transporte, Almacenamiento y Mensajería creció en 4.01% por la mayor actividad de Transporte (5.76%); mientras que el subsector Almacenamiento y Mensajería disminuyó (-0.41%). En el subsector Transporte aumentó el transporte aéreo (16.7%) por el mayor tráfico de pasajeros; también se incrementó el transporte por vía terrestre y tuberías (2.8%) por el mayor tráfico de carga y pasajeros por vía férrea y por carretera.

Asimismo el Perú registró en agosto una inflación de 0,13% debido principalmente a un avance de los precios de algunos alimentos y del tipo de cambio, mientras que su tasa anualizada se desaceleró a cerca del piso del rango meta, además el sector de Transportes sufrió el impacto de un alza del tipo de cambio en

agosto, que aumentó los precios de los pasajes aéreos nacionales e internacionales, los cuales fueron contrarrestados por una corrección en las tarifas de transporte terrestre tras el término de las fiestas patrias. En tanto el rubro de Alquiler de Vivienda, Combustibles y Electricidad avanzó un 0,10%, mientras que las tarifas del servicio de Transportes y Comunicaciones se elevaron un 0,10% en agosto (INEI, 2018).

Por tanto el comercio de vehículos automotores (2,49%) estuvo impulsado por la venta de vehículos automotores en la línea de autos ligeros y buses (microbús, minibús y furgón) por facilidades crediticias y ampliación del mercado automotor. La venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores registró aumento por el ingreso de vehículos de diversas marcas y modelos. La venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus partes, piezas y accesorios creció por mayores facturaciones de motocicletas, trimotos, repuestos y accesorios (INEI, 2015).

Y el factor socio cultural en el Perú, el nivel de educación de los conductores de las empresas esta diferenciada por el tamaño de empresa, estando la educación de los empresarios de la microempresa en un nivel inferior que la del promedio de la PEA. Esta diferencia se acentúa más aún en los microempresarios de las unidades productivas de 2 a 4 trabajadores. A modo de citar estrategias de formación que se vienen desarrollando en la región y, las cuales podrían ser un ejemplo para el Perú, se puede mencionar el sistema para la formación de empresarios de PYMES como es el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial (SENAI) (Saavedra, 2016).

Asimismo, las MYPE se consolidan como una de las principales fuentes de empleo y de ingresos para los peruanos, pues emplearon a 8.23 millones de trabajadores en 2017, un 1.2% más que en 2016. Esto representó casi la mitad (46.5%) de la PEA de 2017, proporción similar a la de 2016. En cuanto a las horas trabajadas, un 27.2% de los empleados de las MYPE trabajaron más de 40 horas a la semana, mientras que un 4.2% lo hicieron por más de 60 horas semanales. En 2016, un 25.4% de estos trabajaron más de 40 horas a la semana, y un 3.9%, más de 60. Por su parte, en 2017, al igual que en 2016, una MYPE promedio empleó a un trabajador. Además, del total de trabajadores, un 69% fueron familiares de los dueños, de los cuales el 95.6% no fue remunerado. Como discutiremos más adelante, un problema característico de este tipo de empresas es la alta incidencia de informalidad, que se refleja en un bajo acceso de los trabajadores a un sistema de pensiones (solo un 14.1% del total cuenta con dicho acceso) y a un seguro de salud (2.4%). Ambos porcentajes representan una disminución del acceso a ambos servicios con respecto a 2016 (ComexPerú, 2018).

Respecto a la innovación y desarrollo tecnológico las MYPE concentran sus actividades de innovación en maquinaria y equipamiento, relegando la inversión en I+D en la región a sólo el 0.8 % del PIB. Ello contrasta negativamente si se compara a la inversión promedio de los países de la OCDE en I+D (2.4 % de su PIB). Esta importante diferencia explica en gran medida, el rezago tecnológico de la región. La mayoría de las MYPE están familiarizadas con el acceso a las tecnologías básicas de la información y de la telecomunicación (TICs), tales como la telefonía móvil y fija, ordenadores personales y uso a internet. Asimismo, la computación en la nube (cloud computing) representa una oportunidad para las MYPE, pues les

permite el acceso a servicios informáticos estandarizados, a bajos costos (Guzmán, 2015).

“Más que bancarizar, diría que es llevar productos de la banca para pagar servicios como el transporte público”. Según Marín (2018), esto ya es posible porque ya hay un piloto con dos empresas de transporte, El Rápido y Nueva América, que vienen utilizando un sistema de pagos con Visa. “Esto implica que uno suba al bus, ponga la tarjeta en la lectora, se hace el cargo y disfrutas del viaje. Todo es con tu misma tarjeta de crédito, en la medida que tenga la tecnología contactless.” A cerca de la seguridad de las cuentas bancarias de los usuarios, no habría ningún tema de algún posible hackeo por los mismos sistemas de seguridad que tienen las tarjetas. Aparte del trabajo constante que se hace para ser menos vulnerables en el tema.

Hoy en día la tecnología ya permite que en los autobuses se instalen cámaras cerca de las puertas para contar cuántas personas suben y bajan del autobús. En caso que el número sea aproximado al límite, es posible que la compañía envíe automáticamente un vehículo vacío para esa línea, evitando el hacinamiento. Paralelamente, a finales de cada mes, estos datos serán útiles para la reubicación de los vehículos y redefinir la oferta regular de autobuses, además de esto, las cámaras en los autobuses se pueden integrar en el sistema de facturación para identificar si alguien saltó el torniquete o se introdujo a través de la puerta de salida sin pagar, ahora pueden tener propias cámaras pueden tener la inteligencia para analizar el vídeo y generar alarmas si alguien supera una línea imaginaria definida por los administradores. De forma paralela, como los servicios de transporte urbano suelen recibir un subsidio del gobierno, el uso de cámaras para inhibir el fraude y

comprobar la cantidad real de personas que utiliza el sistema es una forma para que la sociedad pueda controlar mejor el funcionamiento de estos espacios itinerantes y ampliamente dispersos (Tavil, 2015).

Otro avance de la tecnología ayudará al transporte público, los dos grandes beneficiados serían los autobuses y las taxis. Estos últimos, podrían recargar sus baterías completamente en las propias paradas de taxi, donde es razonable que puedan estar unos minutos para recargar parcial o totalmente sus baterías. Los autobuses, podrían recargarse totalmente en las cabeceras de las líneas, pero también podrían recargarse parcialmente en las paradas intermedias, de forma que adquirieran la suficiente autonomía para llegar a la siguiente parada y contar con garaje privado (Navajas, 2015).

Con el uso de la tecnología para la mejora de la movilidad urbana, se tendrá que utilizar el Smart City que tiene por objetivo principal en este sentido sería aumentar la eficiencia y reducir los impactos ambientales negativos, es un proyecto de I+D que tiene como uno de sus principales pilares la movilidad y el transporte con el objetivo de que las ciudades del futuro sean sostenibles, inteligentes y eficientes el cual tendrá como ventaja la planificación, sistema, aplicaciones, tecnología y desarrollo sostenible en los vehículos (FACTALIA, 2015).

Al hablar del transporte y medio ambiente, inmediatamente nos trasladamos al tema de la contaminación, básicamente del aire que respiramos. El aire es una mezcla de gases como nitrógeno, oxígeno, argón, dióxido de carbono, entre otros, y

tiene un rol fundamental en los sistemas de vida. Se habla de contaminación ambiental cuando la atmósfera contiene sustancias extrañas a su composición en concentraciones suficientes para producir efectos nocivos en el hombre, los animales, la vegetación y los animales en general.

Entonces el impacto del transporte no sólo afecta al medio ambiente sino también a la salud de la ciudadanía. Según datos del Ministerio de Medio Ambiente en Perú se producen 16.000 muertes prematuras al año relacionadas con la contaminación atmosférica. Estudios independientes afirman que dos días de alta contaminación suponen un incremento del 1,5% en la tasa de mortalidad de las grandes ciudades. El ruido es uno de los impactos con menor aceptación social ya que repercute directamente en la calidad de vida de la ciudadanía. Aunque en las últimas décadas nos hemos habituado al ruido producido por el tráfico, este ruido puede tener efectos perniciosos en nuestra salud. Estos trastornos pueden ser tanto físicos (disminución de la audición, aumento de la presión arterial, etc.) como psicológicos (depresión, incapacidad, fatiga, etc.) (Magazine, 2016).

La empresa de transportes y servicios generales El Cóndor propone una preocupación constante por el cuidado del medio ambiente y pone en práctica un conveniente manejo de los recursos sólidos donde interviene un oportuno sistema de segregación, transporte seguro y la adecuación final de estos. Con el propósito de rehusarlos, reciclarlos y así ayudar a optimizar la calidad de vida de la población Sullanera.

Las empresas, no solo desempeñan un papel importante en lo que se refiere a económica, sino también tienen la obligación ética y moral de preservar el medio ambiente, es un gran compromiso que tienen con la sociedad y el ambiente propiamente dicho, evitando hacer daño y promoviendo el bienestar de todos en general. La responsabilidad empresarial ecológica, es un gran reto, ya que no solo supone trabajar al máximo para que la empresa prospere económicamente, sino también tienen que pensar en lo que se refiere a la sociedad, ya que esta es la que fiscaliza las acciones tomadas por ellos, es como decir que una empresa ofrece buenos productos, pero a la vez atenta directamente al ambiente y la sociedad, ya que está en las decisiones de los empresarios maximizar sus activos sin perjudicar al medio ambiente. Las empresas además deben de ayudar a las organizaciones ambientales a promover el cuidado y la responsabilidad ambiental, ya que es una tarea en conjunto (Ruíz, 2018).

El factor legal, los vehículos para el transporte público local y regional tengan máximo 10 años de antigüedad, que cuenta desde su año de fabricación, y una revisión técnica vigente; además, las unidades deben tener el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) para ofrecer este servicio. La norma impulsa a las empresas dueñas de estas unidades a contratar otros seguros para proteger a los pasajeros y pertenencias, aunque esto no es obligatorio; la creación de un registro de transporte público de pasajeros y obliga a las compañías a establecer medidas de seguridad para evitar robos durante los viajes y accidentes; de otro lado, los terminales deben tener cámaras de video para identificar a todas las personas que viajen, así como contar con un registro de huellas digitales de todos los pasajeros.

Del mismo modo, los vehículos de transporte público tienen que poseer dispositivos GPS (Sotomayor, 2013).

Y, según información estadística presentada por la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías (SUTRAN), desde la implementación de sistemas de control y monitoreo inalámbrico (GPS) en los vehículos destinados al servicio de transporte público de personas bajo la modalidad de transporte regular de ámbito nacional, se han reducido los índices de accidentes de tránsito a nivel nacional; así mismo fue informado por el Consejo Nacional de Seguridad vial, muestran la participación de vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte de mercancías en una gran cantidad de accidentes de tránsito con daños personales, motivo por el cual a fin de minimizar el riesgo de ocurrencias de accidentes de tránsito y potenciar la seguridad de los ciudadanos, la mencionada entidad recomienda que se implemente el sistema de control y monitoreo inalámbrico (GPS) en dichos vehículos, ya que este sistema permitirá la transmisión de la información de las mencionadas unidades vehiculares a la autoridad competente (LEY N° 29778, promulgada el 01 de setiembre del 2013).

Si se analiza las fuerzas 5 fuerzas competitivas de Porter en el sector del transporte. Hay una gran variedad de oferta para el transporte urbano a lo largo de toda la geografía y este sector se ha visto favorecido gracias a la amplia variedad de oferta de transporte propuesta a los clientes.

La amenaza de entrada de nuevos competidores es constante porque con la crisis se está obteniendo una elevada cantidad de inversión, por lo a día de hoy, las empresas de transporte en Sullana no sólo deben ofrecer calidad, sino un buen precio para hacer frente a estos nuevos competidores que van apareciendo, aparte claro, de los propios competidores dentro de cada industria.

Hay una rivalidad entre los competidores en lo referido al transporte urbano ya que hay un gran número de competidores tanto a nivel regional.

La amenaza de nuevos productos sustitutivos: Dentro de los distintos medios de transporte no es difícil sustituirlos entre sí, pero el sustituir un medio de transporte por otro depende de algunos motivos como por ejemplo pueden ser: la comodidad, el precio.

El poder negociador de los clientes: El cliente en el sector de transportes tiene un poder muy fuerte, aunque la demanda de los clientes en los transportes influye en el precio y en los horarios de los mismos, por ellos, se hacen diversos estudios para ver las horas más demandadas por los pasajeros y los precios más adecuados.

El poder de negociador de los proveedores es alto en el transporte de pasajeros urbanos en Sullana tienen el control de no sólo turistas que viene a visitar el país, sino de las propias personas que se mueven dentro del lugar, por lo que podrían llegar a paralizar el transporte.

El transporte urbano es el segundo problema que más afecta a los peruanos, ya que los pilotos pasan 6 horas en promedio frente al volante debido al tráfico. Algunos de ellos generan contaminación ambiental y sonora con sus vehículos poco cuidados. “La mayor cantidad de viajes que se hacen en la ciudad son en vehículos asociados a un sistema de transporte público y no necesariamente los sistemas modernos como el Metropolitano, ya que estos no cumplen con todas las rutas de los pasajeros”, afirma Alegre (2018).

La carencia de calidad en el transporte público se replica en la mayoría de provincias. Aun así, los especialistas coinciden en que hay ciudades en el mundo con más automóviles y no tienen los mismos problemas. Hace falta que el piloto se pregunte qué puede hacer para solucionar desde su asiento este problema. Por un lado, no se debe implementar una mayor cantidad de medios de transportes, sino darle calidad a los mismos, por ejemplo, pensar en la velocidad correcta para los corredores o una adecuada separación de vías. Por otro lado, es un problema que los automóviles antiguos contaminen el ambiente con el humo que expulsan y el ruido que generan sus motores desgastados. (Arrué, 2018).

Lamentablemente, estos incidentes están lejos de ser excepcionales. Corresponden a un patrón de comportamiento que debe desterrarse y que se concreta todos los días cuando hacemos uso abusivo de la bocina, no respetamos la luz roja del semáforo, bloqueamos los cruces, realizamos maniobras temerarias, etc. Siendo así, no resulta extraño que en la última década más de 37.000 personas hayan perdido

la vida en accidentes de tránsito, entre otras graves consecuencias. Este desorden e impunidad imperante en las vías urbanas y las carreteras revela de manera irrefutable la debilidad del Estado para afrontar con éxito la problemática de la movilidad. Se considera que la participación de diversas autoridades en materia de transporte genera desorden y agudiza el problema de la coordinación de la intervención; sin embargo, tal como ocurre en una filarmónica, muchos son los instrumentos en una misma melodía. El truco es la armonía (Jara, 2018).

Los problemas que tiene el sistema de transporte urbano en el Perú generan pérdidas anuales que han sido calculadas en US\$ 20,000 millones al año, ese nivel de pérdidas se distribuye entre indicadores como pérdidas de empresas, contaminación ambiental, tráfico de vehículos, pérdida de tiempo para los trabajadores, entre otros aspectos considerados por la Asociación Latinoamericana de Sistemas Integrados de Transporte y Buses de Rápido Tránsito (SIBRT). "Y nosotros sabemos por nuestros clientes que la forma actual de gestionar el gasto en taxis genera un 25% de sobrecostos en las empresas", (Reátegui, 2014).

Los principales problemas del transporte urbano en Piura son la falta de planificación para un diseño vial adecuado y sostenible, así como una infraestructura vial que no permite dicho desarrollo, además los problemas de congestión vehicular, alta mortalidad por accidentes de tránsito y las deficiencias en el transporte masivo, no solo se da en Piura, sino que es sinónimo en otras ciudades del Perú, como Trujillo, Chiclayo, Cuzco y obviamente en, Lima, que es la capital, lo que conlleva al gran reto de unir esfuerzos entre las instituciones y ver directamente el tema (Saavedra, 2018).

El 80% del transporte público en la ciudad de Piura y Sullana es informal y transita por calles con mala semaforización, huecos en las vías y falta de control (Timaná, 2015).

Sullana es un importante eje vial del departamento de Piura porque permite vincularnos con Piura; Paita, Talara, Tumbes y el Ecuador. Además en el Distrito de Sullana se vincula a los demás distritos de la Provincia por vía terrestre a través de la carretera Panamericana y la carretera Paita – Tambogrande. Al interior de la ciudad el canal vía, funciona en épocas de precipitaciones como un sistema de evacuación pluvial y cuando no es así se utiliza como vía principal de enlace entre el casco urbano y los asentamientos humanos.

De igual manera la construcción de vías como drenaje pluvial ha mejorado la infraestructura vial de la ciudad, sin embargo, las calles que se encuentran en estado natural constituyen problemas viales cuando se producen precipitaciones que afectan la circulación vial, así como a diversas viviendas. El sistema vial de Sullana es complicado por diversas razones, en principio no es fluido interconectado, al presentarse en la ciudad elementos urbanos que actúan como límites y divisores de la ciudad e impiden la continuidad del sistema vial. (Plan de Desarrollo de Sullana al 2021).

Por tanto estas empresas de deben cumplir con ciertos requisito de Ley generado por el Estado, y según la Ley N° 27181 (Ley General de Transporte y

Tránsito Terrestre) y el Reglamento Nacional de Administración del Transporte, aprobado por D.S. N° 017-2009-MTC, regulan los servicios de transportes públicos y privados de personas, mercancías y mixto en los diferentes ámbitos del país como son: nacional, regional y provincial, fijando las condiciones de acceso y permanencia de carácter técnico, legal y operacional que deben cumplir los operadores prestadores del servicio con la finalidad de lograr la completa formalización del sector y brindar mayor seguridad a los usuarios del mismo, promoviendo que reciban un buen servicio de calidad. Por tanto los vehículos autorizados para el servicio de transporte de mercancías, de acuerdo con el Reglamento Nacional de Vehículos (aprobado por D.S. N° 058-20303-MTC).

En el desarrollo de la administración las MYPE de transporte urbano en Sullana tienen un buen gobierno de los gerentes o administradores y trasciendan con mayor productividad, responsabilidad social, además llevan a cabo la implementación de los componentes del control interno: ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación y el monitoreo; ya que contarían con certificación de calidad y son auditados periódicamente por la entidad correspondiente, verificándose los requisitos de la norma. Asimismo, este proceso también les permite a las empresas de transporte formar alianzas estratégicas con los proveedores, clientes y otros, de modo que propicien el logro de los objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento de leyes, principios, normas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas empresariales.

En la ciudad de Sullana dentro de este sector se encuentra la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana que es una organización que a nivel regional es una de las mejores, tiene una excelente imagen y es reconocida por el buen servicio que ofrecen a sus clientes; pero a pesar de su buen posicionamiento en el mercado debe dar cumplimiento a las normas a fin de garantizar la calidad en sus servicios prestados, implementando tecnología avanzada y conocimientos necesarios en el personal para orientarse a la mejora continua, y así poder satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo antes expuesto, se propone este estudio con la finalidad de evaluar la calidad de servicio y liderazgo como herramienta fundamental en el diseño de estrategias que le permitan a la organización tomar en cuenta elementos del servicio que el cliente percibe como importantes en la satisfacción de sus expectativas y necesidades, y con ello mantener relaciones con los clientes que permitan alcanzar la permanencia en el mercado; es por ello que se plantea el siguiente enunciado de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018?, el cual tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

La consecución del objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos: (a) identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018; (b) describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018; (c) identificar los

estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018; (d) describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

La presente investigación se justifica en el aspecto teórico, ya que buscó mediante la aplicación teórica y los conceptos básicos de las características, estrategias, tipos de calidad de servicio que brinda, además describir las características principales, estilos y factores de liderazgo que podría mejorar y que le afecta en la empresa de transportes el Cóndor en el año 2018, y así aportar al conocimiento existente sobre la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018, el cual le podrían usar como instrumento o guía en el día a día de sus actividades laborales.

El uso de las diferentes prácticas metodológicas y aplicaciones matemáticas y estadísticas permite conocer cómo medir y cuantificar resultados.

Desde el aspecto práctico, la presente investigación se justifica porque reconoce la calidad de servicio que brinda dicha empresa y el liderazgo que los motiva a servir a sus clientes brindándoles buena atención, además fue de gran importancia para el propietario y administrador de la empresa de servicio generales El Cóndor saber cuáles son sus falencias en dichas variables y como mejorar.

Desde el aspecto metodológico, la presente investigación estuvo aportando dos instrumentos validados sobre la calidad de servicio que brinda la empresa de transportes y el liderazgo que existe en la empresa el Cóndor, el cual fue difundido para generar nuevos estudios en el mismo y otros ámbitos de la investigación.

Esta investigación es pertinente porque se demanda desde documentos normativos, como las estrategias de la calidad de servicio que proporcione a los ciudadanos, y estilos de liderazgo que brinde las facilidades al gerente o administrador la capacidad de liderazgo e innovación y otras destrezas, para ello se promoverá a la empresa El Cóndor con liderazgo el respaldo para cumplir los objetivos estratégicos y buscar en el gerente o administrador el compromiso de desarrollar su capacidad de liderar, por lo que se hace necesario una gestión de calidad que gestione y aplique buenas prácticas de dirigir la empresa.

Por tanto la investigación se justifica en el aspecto profesional, porque servirá para el crecimiento profesional, además adquirir el Título Profesional en Administración, ya que es un requisito de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – sede Sullana.

Finalmente la investigación se justifica porque determinara una propuesta de mejora de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018; con la finalidad que el propietario o gerente de la misma empiecen a mejorar el servicio brindado y

regularicen sus documentos para contar con estándares de calidad de servicio y liderazgo en su empresa.

La metodología que se utilizó para el informe de investigación es de tipo descriptiva y de nivel cuantitativa, de diseño no experimental – de corte transversal, la investigación se desarrollara en el distrito de Sullana año 2018, la población de estudio se constituyó por un universo formado por la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL, el muestreo serán los clientes de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Por consiguiente la presente investigación tiene los siguientes resultados el 87% de clientes manifiesta que los choferes siempre ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino; el 85% de clientes manifiesta que los choferes siempre son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte; el 82% del personal manifiesta que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa; el 70% del personal manifiesta que el administrador siempre es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos. Se concluye que las estrategias de la calidad del servicio es sinceridad porque los choferes son honestos al momento de realizar el cobro, actitud porque son personas amables y cordiales, y los estilos de liderazgo son autocrático porque le ha permitido el incremento de pasajeros, transformacional porque el líder de la empresa es una persona de buen trato.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Calidad de Servicio

2.1.1.1. Antecedentes Internacionales

Morán (2016) en su trabajo de investigación denominado “Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario”, tesis para optar el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador, el objetivo general: Analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario, empleó la metodología es descriptiva, se aplicó una encuesta a 407 individuos, donde se les consultó sobre el número de veces que utilizan el servicio de transporte urbano, y también se realizó una entrevista; los principales resultados y conclusiones fueron que el 61,43% de la población lo utiliza 1 o 2 veces al día, el 70,27% de los individuos consultados, el costo actual del servicio es adecuado, el 45,94% de encuestados, la principal razón por la que los esmeraldeños han aceptado el incremento es por la cantidad de años que el servicio se mantuvo en 25 centavos de dólar (más de diez años), el 67,57% de los usuarios considera que el costo actual (30 centavos de dólar) es el más adecuado, y concluyo que medir la satisfacción de los usuarios fue necesario consultarles cómo calificarían algunas variables del servicio recibido, es así que en relación al trato por parte de choferes y cobradores, el 95,82% está insatisfecho; referente a la comodidad y limpieza de unidades el 79,61% está insatisfecho; sobre el costo actual del servicio el 73,22% está satisfecho; en cuanto a la conducción de los buses el 78,63% está insatisfecho; y por último en relación al cumplimiento de rutas y frecuencias el

79,60% está satisfecho. De manera general los usuarios calificaron el servicio de transporte de buses como regular, malo, y muy malo en un 93,85%. Las debilidades más significativas son: no contar con personal operativo culto y educado; usuarios irrespetuosos que pagan el servicio por debajo del costo real; unidades deterioradas; poca comunicación entre el Municipio de Esmeraldas y las operarias; limitada señalización de paradas específicas; sistema de cobro obsoleto; no existen evaluaciones permanentes del servicio.

Tamara (2015) en su trabajo de investigación denominado “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la Maná periodo 2013” trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera comercial, en la Universidad de Técnica de Cotopaxi, Ecuador, quien tuvo como objetivo general: Elaborar un manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros “La Maná” del Cantón La Maná, periodo 2013, el cual utilizo la metodología aplicada y diseño no experimental, los principales resultados y conclusiones fueron que el 79% indicaron que es Buena, el 86% manifiestan que la Gestión administrativa debe ser un eje prioritario para el buen desarrollo de una empresa o entidad, el 71% considera que es necesario establecer un manual de Gestión Administrativa, el 86% opina que la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Interprovincial La Maná, si cuenta con misión, visión, objetivos, políticas y valores, y concluyo que después de haber realizado el censo a los administrativos se determinó que la gestión administrativa dentro de la Cooperativa no es muy buena x tal razón los procesos que están llevando a cabo están siendo objetados por la

administración, además se cree imprescindible que los administrativos deben conocer la importancia de la gestión administrativa. Se apreció que la valorización que brindan los choferes y ayudantes hacia los clientes muestra un índice negativo por el hecho de la falta de comunicación. La valoración de la calidad actual del servicio resulta preocupante ya que los resultados muestran un índice negativo que requiere ser revisado y mejorado para que la empresa pueda desarrollarse y progresar en un mercado tan competitivo como el actual.

Ospina (2015) en su trabajo de investigación denominado “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías”, Tesis de doctorado en marketing, en la Universidad de Valencia, España, el cual tuvo como objetivo general: Aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías, observando el papel que desempeñan variables tales como la imagen y las TIC, al explicar la relación entre empresas de la cadena logística, y con todo ello definir sus efectos en términos de satisfacción y lealtad, utilizando la metodología de investigación empírica realizada, y los resultados de ella derivadas. Así, el capítulo nueve presenta, en primer lugar los resultados de una investigación cualitativa que se realizó con el objetivo de identificar aspectos específicos de las relaciones entre empresas reales del sector del transporte de mercancías, mediante el instrumento SERVQUAL de “tres columnas” recoge, no sólo la discrepancia entre el servicio percibido (P) y el nivel de servicio deseado (ED), sino también el desajuste entre el servicio percibido (P) y el nivel de servicio adecuado (EM), los principales resultados y conclusiones fueron que las características que el transporte intermodal debe cumplir, y que nos permiten delimitar de una mejor forma este concepto: a) un

único lugar de origen y de destino; b) utilización de varios modos de transporte; c) un contrato único de transporte, con una sola declaración de expedición; d) un operador responsable de toda la operación; e) la mercancía no sufre transformación, por lo tanto no existe manipulación; f) una tarifa de servicio única pactada desde el lugar de origen al destino final; y g) simplificación de los trámites documentales aduaneros, los sistemas de planeación (APS) son utilizados de forma complementaria con los sistemas ERP, ya que a partir de la información capturada, estandarizada y almacenada que provee el ERP, el APS permite el análisis para la toma de decisión, Por último, los sistemas satelitales (GPS) se pueden aplicar para mejorar la operación del transporte de mercancías a través de la gestión y monitorización de vehículos, la captura y el mapeo de la infraestructura de transporte, la gestión y monitorización de incidentes durante el transporte y los sistemas de navegación de los vehículos.

2.1.1.2. Antecedentes Nacionales

Molina y Torres (2016) en su trabajo de investigación denominada “Análisis de la calidad de la prestación de servicio de transporte público urbano, Trujillo 2014”, tesis para optar el título Profesional de Abogado en la Universidad Nacional de Trujillo, en la ciudad de Trujillo, quien tuvo como objetivo general: Determinar si la circulación de vehículos sin inspección ocular con respecto a la deficiencia de la fiscalización del servicio de transporte público urbano, afecta el interés público en la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Trujillo, año 2014. La metodología que empleó fue inductivo, deductivo, hermenéutico jurídico, analítico sintético, histórico con la técnica de la investigación bibliográfica o acopio documental, ficha y observación, acopio documental, fichaje con el instrumento de

fichas bibliográficas, los principales resultados y conclusiones fueron que las principales deficiencias del servicio de transporte público en Trujillo, están los asientos en mal estado, micros obsoletos, cobradores sin uniforme y en algunos casos son agresivos con los usuarios, los choferes conducen con demasiada velocidad, poniendo en riesgo la integridad del usuario y la seguridad vial en la ciudad y en la planificación de un sistema de transporte público urbano es preciso tener en cuenta su eficiencia, permitiendo a sus usuarios tomar el mínimo de rutas posibles o la menor distancia posible. El sistema necesita también ser económicamente viable para sus usuarios.

Modesto (2017) en su trabajo de investigación denominada “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional SAC – Huánuco. 2017”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huanuco, quien tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC – Huánuco. 2017. La metodología que empleó fue de cuantitativa, con el diseño transaccional – correlacional, los principales resultados y conclusiones fueron que el 60% menciona que no atiende con rapidez, 62% dice que no dan seguridad a los clientes, el 44% indica que no tiene los mobiliarios en buen estado, el 46% mencionan que no tienen un buen ambiente, y concluyo que la relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, los resultados muestran que la percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción que

obtienen, por tanto, cualquier actividad que mejore la prestación del servicio se relacionara con una mejora en la satisfacción de los clientes. Se determinó la relación entre la atención de calidad y el valor percibido en la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, la atención, el trato y la amabilidad con la cual los trabajadores atienden al cliente determinara el valor que estos perciban (grado de satisfacción o sensación que el cliente se forma durante y después de la prestación del servicio). Se analizó la relación significativa entre la Infraestructura y la capacitación en la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, 2017. Un ambiente adecuado depende en gran medida de la administración del lugar de trabajo por parte de los trabajadores, según los resultados de la investigación se muestran ciertas deficiencias en actividades en tiempo de espera, el orden en la entrega y almacenamiento de equipaje. Se demostró la relación entre la motivación y la inducción en la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, 2017. Los esfuerzos o actividades que se hagan por mejorar el clima laboral y la motivación de los trabajadores incide en el desempeño laboral de los empleados.

Estrada (2017) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicio rubro transporte terrestre en el la provincia de Leoncio Prado período 2017”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huánuco, quien tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES rubro transporte terrestre de la ciudad de Tingo María, Año 2017, la metodología que empleó la investigación fue ha sido no experimental porque se

realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 15 microempresas, aplicando un cuestionario de 13 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que un 87% están de acuerdo a la necesidad del cliente, el documento de gestión más utilizado es el plan estratégico, y constantemente son implementadas las empresas, su evaluación de satisfacción en un 67% están satisfechos los clientes y utilizan un 53% las TICS, y concluyo que las edades de los representantes legales son de personas adultas, la relación que tienen en las tomas de decisiones son acertadas ya que están en la edad de 36 a 50 años de edad. En el género, se observa que es el sexo masculino son la gran mayoría quienes dirigen las empresas en este rubro de este tipo de sexo. El grado de estudios en su gran mayoría es de educación secundaria, ya que en este rubro no necesitan tener grados superiores. Con respecto a la gestión de calidad se demuestra que en su gran mayoría están de acuerdo con la necesidad del cliente de los tres documentos de gestión, escogieron el plan estratégico, en la implementación de la empresa en su gran mayoría son implementadas, en cuanto a la evaluación de satisfacción un gran numero dijeron que sí. En su gran mayoría de los encuestados conocen el término de competitividad y asesoran en su totalidad al cliente y con mayor frecuencia responden a sus consultas o reclamos.

2.1.1.3. Antecedentes Regionales

Carreño (2017) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las mype rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017”, tesis para optar el título Profesional de

Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017, empleó la metodología es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en el variable financiamiento es de 10 personas, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 384 clientes a encuestar. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 22 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 90% manifiestan que para la marcha de la empresa es indispensable el financiamiento, y el mismo porcentaje refieren que la obtención del financiamiento es en la modalidad de largo plazo. En el caso de la gestión de calidad el 52% manifestaron que si tienen nivel de gestión de calidad, un 90% se orientan a ser competitivos y brindar calidad frente a su competencia, y concluyo que se determina que las unidades económicas en materia de investigación, para la gestión de la organización es importante el financiamiento en las MYPES por el flujo de efectivo porque cubre todos los gastos de las empresas como son pagos de personal, servicios básicos, seguros, impuestos, la modalidad de obtención es a largo plazo; en relación a la gestión de calidad las empresas cuentan con un control de la eficacia garantizando el bienestar de los clientes. Se identificaron los objetivos de gestión de calidad que aplican los microempresarios en sus empresas son aseguramiento de calidad de la empresa y que garanticen el buen funcionamiento de la empresa; satisfacción de sus clientes y para lograr brindan servicio de calidad, atención personalizada, cumplen con los requisito de Ley; buena relación con los clientes porque tienen un fuerte vínculo, que puede

hacer la diferencia entre la competencia, sobre todo cuentan con liderazgo, objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia.

Martínez (2014) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Cómo influye la gestión de Calidad y la formalización de las MYPE sector Comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013, empleó la metodología de la investigación es descriptiva con nivel cualitativa, diseño no experimental y corte transversal, quien utilizo la técnica de la encuesta y entrevista e instrumento cuestionario, obteniendo los siguientes resultados una buena atención determina localidad del servicio el 49% respondió que SI, hay que tener en cuenta que el 28.89% respondió a veces y 22.22% responde que la atención no determina la calidad del servicio, si la empresa se basa su crecimiento en el servicio que brindan el 58% respondieron que sí y el 33.33% contestó que a veces se basa el crecimiento en el servicio que se brinda y concluyo que las características de manejo en gestión de calidad de las MYPE en el rubro transporte de pasajero no es la más adecuada. son varios aspectos negativos como: la mala atención al cliente en el servicio que se brinda y poca responsabilidad por capacitarse, a pesar del conocimiento sobre formalización y gestión de calidad las MYPE estas no se preocupan por mejorar su gestión y renovar sus unidades móviles.

Desulovich (2015) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la capacitación y la gestión en las MYPE rubro transporte de carga pesada Piura,

año 2015”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado de Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de capacitación y la gestión en las MYPE del rubro transporte de carga pesada al año 2015, empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, el diseño de la investigación es no experimental y transversal, para su realización se obtuvo información de 10 MYPE del rubro transporte de carga pesada en la ciudad de Piura, la población está conformada por los 58 trabajadores de las MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% de los encuestados respondieron que “sí”, el 10% que es orientación al servicio, 7 encuestado que representan el 70% consideran que es necesario el liderazgo, mientras que el 20% considera que son necesarias las tres habilidades Empatía, orientación al servicio y liderazgo, solo contestó que es la empatía como habilidad para el desarrollo de sus actividades, y concluyo que los estilos de gestión en la MYPE de carga pesada, se relacionan al posicionamiento de la empresa en el mercado, midiéndolo al nivel de satisfacción de sus clientes. Se ha podido notar que dentro de las diez de empresas encuestadas dos de ellas ejercen un liderazgo autoritario y en las restantes un liderazgo democrático y acerca de la investigación sobre la gestión de flota en las MYPE; se estuvo en función a la implementación y uso de herramientas tecnológicas para el funcionamiento, control, eficiencia y eficacia del servicio de carga pesada. De acuerdo al giro de negocio tenemos empresas que venden un servicio completo como el caso de la empresa dentro de sus labores está el traslado de unidades móviles, equipos, paneles publicitarios, que van desde el recojo hasta la instalación en otros casos, las empresas se limitan a recoger la carga y entregarla en el lugar solicitado mediante la orden de servicio; todo ello

exige para una mejor gestión la programación diaria de las unidades de acuerdo a los servicios requeridos en lo que se toma en cuenta distancia, volúmenes pesos, tarifas.

2.1.1.4. Antecedentes Local

Velásquez (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016”, Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016, empleó la metodología en de tipo cuantitativa, descriptiva. Para la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 09 microempresas dedicadas al rubro; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 17 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 78% de microempresarios encuestados considera que existen factores o procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa, mientras que el 67% de clientes encuestados consideran que el personal de los grifos tiene habilidades y atributos al momento de atender, y concluyo que e las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana son, que no cuentan con un adecuado sistema para comprobar la calidad del combustible, también que no tienen los conocimiento básicos de lo que es un sistema de calidad y de cómo aplicar esta herramienta en sus empresas, también se puede determinar que dichas mype cuentan con clientes fieles a su servicio los cuales siempre regresan a comprar combustible, además la mayoría de

estos microempresarios cuentan con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos. Además se concluye que los procesos de gestión de calidad que aplican las microempresarios en sus empresas son estrategias operativas, donde se verifica la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad frente a riesgos, y estos han asegurado las operaciones; además el manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza que han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado, donde la estructura de responsabilidades está bien definida, para tener una buena calidad de servicio.

Alburqueque (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del control de calidad y el uso de atención al cliente en las mype de servicio rubro transporte urbano (colectivo) en el distrito de Sullana año 2017”, Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características del control de calidad y el uso de atención al cliente en las MYPE de servicio rubro transporte urbano (colectivo) en el distrito de Sullana año 2017, en la que se estableció una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable control de calidad y atención al cliente es infinita, aplicando formula estadística se determinó 68 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 20 preguntas nominales, los principales resultados y conclusiones fueron que el 84% de clientes considera que la empresa donde le brindan servicio nunca cuenta con un sistema de control de calidad, y el 87% de

clientes considera que a veces las empresas, mantiene adecuadamente los servicios de transporte de personas, y concluyo que las características importantes del control de calidad en el servicio de transporte urbano en el distrito de Sullana son: las empresas de transporte urbano son eficientes; los pasajeros se sienten seguros y cómodos; los vehículos se encuentran en buen estado; y son competitivas pero no cuentan con un sistema de control de calidad. Se identificaron los objetivos de control de calidad que aplican los propietarios en sus empresas, mantiene adecuadamente los servicios de transporte de personas; existe espacio normal entre cada asiento, orientan su calidad al servicio, desarrollo de su personal y contribuye al bienestar general; tienen posicionado el control de la calidad, además el personal maximiza el tiempo y el aprendizaje.

Alburqueque (2017) en su trabajo de investigación denominado “Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. del distrito del Sullana año 2017”, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. del distrito de Sullana año 2017. La investigación ha utilizara para el proyecto de investigación es de tipo cuantitativa, de diseño no experimental – descriptivo, la población de estudio está constituida por los pacientes de clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. y muestra está compuesta por 96 de ellos, a los cuales se les aplico un cuestionario estructurado de 18 preguntas, los principales resultados y conclusiones fueron que del 100% de los encuestados el 44%

opina que la buena atención que brinda la clínica a veces determina la calidad del servicio el 39% opina la buena atención que brinda la clínica siempre determina la calidad del servicio y el 17% opina que la buena atención que brinda la clínica nunca determina la calidad del servicio, y concluyo que La clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C considera importante implementar la gestión de calidad ya que gracias a esta puede obtener la satisfacción de sus clientes en cuanto a la atención que reciben, así como, diseñar estrategias para obtener un plan de mejora continua fortaleciendo el buen funcionamiento de la clínica, buscando los medios necesarios para mejorar la calidad de la atención al cliente, también le permite planificar las actividades a realizar como la adquisición de equipos necesarios para el funcionamiento de la clínica; por otro lado un aspecto relevante de la importancia de la gestión radica en que permite fidelizar a los clientes, ya que al percibir la calidad de la atención recibida llegan incluso a recomendar los servicios que aquí se ofrecen.

2.1.2. Variable Liderazgo

2.1.2.1. Antecedentes Internacionales

Boada (2017) en su trabajo de investigación denominada “Liderazgo y Clima Laboral en CLINMEYD S.A. Northospital”, tesis para obtener Titulación de Psicología Industrial en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador, como objetivo general: Identificar si el estilo de liderazgo manejado por los jefes de área se relaciona con el Clima Laboral, el método que empleó este trabajo es relacional y descriptiva, con diseño no experimental, y la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que se identificaron tres estilos de liderazgo distribuidos en el siguiente porcentaje: el estilo Laissez-faire tuvo el 6,67% de

incidencia, mostrando una baja preocupación tanto por la tarea como por la producción; el estilo Misionero tuvo el 80,00% de incidencia, mostrando un equilibrio por parte del líder en cuanto a la preocupación por las personas y la producción; y el estilo Paternalista tuvo el 13,33% de incidencia, mostrando una preocupación centrada en la satisfacción del recurso humano y dejando en segundo plano la preocupación por la producción. El mayor porcentaje de jefes departamentales manejan el estilo de liderazgo Misionero, mientras que el menor porcentaje maneja el estilo de liderazgo Laissez-faire, y concluyo que el estilo de liderazgo manejado por los jefes de área no influye en el Clima Laboral de Northospital. El factor de Clima Laboral que genera menor satisfacción entre los trabajadores de Northospital es el de Autorrealización, el factor de Clima Laboral que genera mayor satisfacción entre los trabajadores de Northospital es el de Involucramiento Laboral, el estilo de liderazgo que manejan los distintos jefes departamentales se distribuye de la siguiente manera: los jefes de las áreas Caja, Enfermería, Estadística, Farmacia, Fisioterapia, Imagen, Laboratorio, Liquidaciones, Seguridad, Sistemas, SSA y Talento Humano manejan un estilo de liderazgo Misionero; el jefe de las áreas Lavandería y Limpieza maneja un estilo de liderazgo Paternalista; y el jefe del área de Nutrición maneja un estilo de liderazgo Laissez-faire, el estilo de liderazgo que más se maneja dentro de Northospital es el estilo de liderazgo Misionero.

Contreras & Jiménez (2016) en su trabajo de investigación denominado “Liderazgo y clima organizacional en un colegio de cundinamarca. lineamientos básicos para su intervención” Tesis para optar el título de Maestría en Dirección en la

Universidad del Rosario, Colombia, quien tuvo como objetivo general: Describir el estilo de liderazgo de los directivos y las características del clima organizacional de un Colegio de Cundinamarca, teniendo en cuenta la perspectiva de los distintos actores de la comunidad educativa, para con base en ello, diseñar lineamientos de intervención que propendan por el bienestar de la comunidad educativa, el cual utilizo la metodología descriptiva y la técnica del cuestionario, observación y entrevista, los principales resultados y conclusiones fueron que un 42.7% de liderazgo deseable, siendo el único de los directivos que no forma parte de la familia propietaria del colegio, los adjetivos serio y responsable presentan tasas similares en alrededor del 41%, y concluyo que hay una tendencia clara hacia el estilo de liderazgo No deseable que se ejerce en el Colegio y marca una propensión evidente la ejecución de malas prácticas que son reflejadas en la mayoría adjetivos desfavorables a un liderazgo pertinente. Se puede establecer que los datos entregados por el personal del Colegio ameritan una intervención pronta para implementar políticas de alta dirección que redunden en el mejoramiento progresivo y constante del clima organizacional. Los factores positivos que pueden evidenciarse en varios de sus líderes son un reflejo de liderazgo deseable a partir del cual se puede potenciar el cambio y la transformación frente a esos factores negativos que se deben erradicar. Como hay líderes que arrojan unos datos negativos muy explícitos, se debe trabajar en el mejoramiento integral de esos factores para que el ambiente laboral mejore y las personas a su cargo mejoren paulatinamente su percepción sobre ellos y sobre la entidad. La percepción de clima laboral por parte de los trabajadores del Colegio reflejó poca cohesión en las políticas de trabajo y la forma de implementarlas, lo que genera un permanente descontento y una tensión adicional a la que se vive en el entorno pedagógico. En los resultados del Clima Organizacional arrojó que el

Control es superior a lo que debería tener el Colegio. Igualmente, arroja que la Recompensa es percibida por los colaboradores en un nivel bajo.

Cerrón (2016) en su trabajo de investigación denominado “Análisis de los Estilos de Liderazgo y su impacto en el clima organizacional de la Empresa Pública de Petróleos en el Ecuador”, Tesis para optar el Título de Magister en Administradora de Empresas en la Universidad Politecnica Salesiana, Ecuador, el cual tuvo como objetivo general: Determinar los Estilos de Liderazgo aplicados al Clima Organizacional en la Empresa Pública de Petróleos en el Ecuador, utilizando la metodología de investigación descriptiva experimental, con la técnica del cuestionario e instrumento de la encuesta y entrevista, los principales resultados y conclusiones fueron que el 21% corresponden a Coordinadores, el 16% Supervisores, 20% Técnicos, el 21% Asistentes Administrativos y el 21% Obreros - Auxiliares de Petroamazonas EP, el 54% que representa a 33 subordinados, afirman que los objetivos y la manera de alcanzarlos son claros y compartidos por todos los miembros del equipo; el 93% indican que en esta organización siempre se espera calidad en el desempeño de la gente; y concluyo que el estilo de Liderazgo aplicado en la empresa Pública de Petróleos en Ecuador está orientado hacia el interés por las personas sin descuidar el interés por la producción, es decir LIDERAZGO EN EQUIPO. Conforme los resultados de la técnica de entrevista y comparando con la clasificación de estilos de liderazgo según White y Lippitt, cumple la mayoría de aspectos de un ESTILO DE LIDERAZGO DEMOCRÁTICO. El liderazgo de EP Petroecuador ha recibido en el pasado frecuentes críticas públicas sobre aspectos del negocio y que en realidad son herencia de hace muchos años, se considera que el

liderazgo de EP-Petroecuador fue más complejo y burocrático que el aplicado en Petroamazonas EP.

2.1.2.2. Antecedentes Nacionales

Higinio (2016) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de liderazgo contingencial de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de Huaraz, 2014”, tesis para optar el título profesional Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general: Describir y determinar las principales características del Liderazgo Contingencial en las micro y pequeñas empresas del sector transporte regional vía terrestre de pasajeros, del distrito de Huaraz, 2014. La metodología que empleó fue un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transeccional. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 12 gerentes de las MYPE del distrito de Huaraz a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 66,67% manifestó no tener un alto grado de confianza con sus colaboradores, el 33% afirmó no dar reconocimiento a los logros, y el 58,33% manifestó no tener credibilidad en las decisiones en consenso, el 83,33% mencionó no dar respuesta al buen desempeño, y concluyó que el liderazgo contingencial bajo el modelo de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio–rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros, en el distrito de Huaraz, se

caracteriza por su deficiente aplicación, como consecuencia de la falta de interrelación con sus miembros y el bajo interés mostrado por parte de los responsables de las Mype del rubro de empresas en estudio. Las principales características del líder contingencial son: La relación entre el líder y el miembro, el poder de asignación de tareas y el poder de posición, las cuales se presentan de manera deficiente en los gerentes del rubro de empresas estudiadas, trayendo como consecuencia el empobrecimiento de las relaciones con el personal.

Reátegui (2017) en su trabajo de investigación denominada “Gestión con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017”, tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Pucallpa, quien tuvo como objetivo general: Determinar si efectúan una gestión con enfoque en liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017. La metodología que empleó fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental / transversal y de una muestra de 17 Mypes del sector, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 71% no conoce los objetivos de la empresa. el 41% usa el Plan estratégico y Mapa de procesos, el 47% considera el control, el 100% considera que es importante, y concluyo que todas los propietarios o administradores consideran importante el liderazgo dentro de su organización, también manifiestan que los lideres contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, ellos se consideran lideres dentro su empresa. En su gran mayoría ejercen un liderazgo transaccional y mínima parte el liderazgo transformacional,

manifiestan que el ejercicio del liderazgo transaccional les permite el aumento de la producción en la empresa. La forma de liderazgo que ejercen es autoritaria, es decir el ejercicio de la autoridad es vertical y los trabajadores no participan con sugerencias, el capital humano es concebido como una maquinaria y no como el recurso más valioso que contribuye con los niveles de productividad, aumento de la utilidad y la satisfacción de las necesidades; es por todas éstas implicancias que éstas empresas no alcanzan su desarrollo.

Aguilar (2017) en su trabajo de investigación denominada “Liderazgo Transformacional en Funcionarios del área de negocios de la Financiera Caja Sullana Lima Piura, 2017”, tesis para optar el título profesional de licenciado en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Determinar si existen diferencias en el Liderazgo Transformacional en Funcionarios del área de negocios de la Financiera Caja Sullana Lima Piura, 2017, según género, edad, región. La metodología que empleó fue de enfoque cuantitativo y nivel no experimental, tipo trasversal, con la técnica psicométricas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 59% de los funcionarios del área de negocios de la financiera caja Sullana presentan un nivel promedio de liderazgo transformacional, así mismo el 15% muestra un nivel muy alto y solo el 7% presenta un nivel muy bajo. Además el sexo solo establece diferencias en el área de estimulación intelectual ($P < 0,05$), teniendo las mujeres un nivel mayor (61.63) que los hombres (46,59) así mismo no se encontró diferencias significativas según edad. Según región se encontró que en visión ($p < 0,05$) hubieron diferencias siendo los trabajadores de la región Piura (56.18) aquellos que tienen un puntaje mayor a los de la región Lima (45,26), y concluyo que el 59% de los funcionarios del área de

negocios de la financiera caja Sullana presentan un nivel promedio de liderazgo transformacional así mismo el 15% muestra un nivel muy alto y solo el 7% presenta un nivel muy bajo. El área que predomina es estimulación intelectual refiriéndose al género femenino y en relación al sexo masculino existe una igualdad entre las áreas de visión y comunicación inspirada, a la vez se observa que el género solo establece diferencias en el área de estimulación intelectual ($P < 0,05$), teniendo a las mujeres en un nivel mayor (61,63) que los hombres (46,59). No hay predominancia de ninguna área según edad ya que no se encuentran diferencias significativas, explicando así que todas las edades tanto la adultez temprana como intermedia tienen la capacidad de ser líderes transformacionales.

2.1.2.3. Antecedentes Regionales

Morales (2016) en su trabajo de investigación denominado “Factores de liderazgo y competitividad de las MYPE comerciales, rubro abarrotes de la ciudad de Talara, año 2016”, Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Talara, el cual tuvo como objetivo general: Determinar los principales factores de liderazgo y la competitividad de las MYPE comerciales rubro abarrotes de la ciudad de Talara, año 2016, empleó la metodología de la investigación de descriptiva no experimental de corte transversal porque enumera, clasifica, señala las propiedades de las variables identificadas, mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 15 empresarios y 30 trabajadores, los principales resultados y conclusiones fueron que 87% no está satisfecho con el liderazgo de su jefe, el 80% su líder no influye para alcanzar metas, el 87% considera a su jefe no es un líder proactivo, 87%

muestra el líder no moviliza la ayuda de otros para alcanzar objetivos y concluyo que la participación del liderazgo de las MYPE comerciales rubro abarrotes de la ciudad de Talara la mayor parte de los encuestados da respuesta que su líder no invita a participar aportando ideas, hoy en día el líder es el que inspira y motiva a sus seguidores a trascender sus intereses en bien del equipo, En el estudio demuestra que su jefe no actúa como líder por lo tanto se puede mejorar teniendo una buena comunicación entre el líder y colaborador y así tener mayor productividad en la organización, el perfil del liderazgo de las MYPE comerciales rubro abarrotes en la ciudad de Talara, los trabajadores encuestados manifiestan que no existe motivación del líder hacia su colaboradores siendo este el perfil fundamental que una MYPE necesita para crear un buen clima laboral, otro punto importante que indicaron es que no existe la presencia de un líder proactivo por lo cual los colaboradores requieren contar con un líder dinámico que los empuje a tomar iniciativa dentro de su entorno laboral; y el líder de las MYPE bajo estudio requieren de capacitación para así poder llegar a tener una buena comunicación y motivación dentro de su entorno laboral, al mismo tiempo se considera que las tiendas de abarrotes deben de utilizar estrategias que les permitan ser competitivos dentro del mercado, teniendo claro que es fundamental satisfacer las necesidades del cliente brindándole un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente con el consumidor.

Pingo (2017) en su trabajo de investigación titulada “Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. caso: Agencia Paita Caja Piura, año 2016”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Piura, en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Determinar la

correlación existente entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Agencia Paita Caja Piura, año 2016, empleó la metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo, correlacional, transversal y el diseño no experimental, con la técnica de la encuesta documentaria y el instrumento del cuestionario y fichas de trabajo, los principales resultados y conclusiones fueron 47.5%, están satisfechos con el ambiente físico, mientras que el 52.5%, no define su satisfacción, al valorarla como regular. En cuanto a la supervisión, solo el 22.5%, lo califica como satisfactoria, en tanto que el resto, la considera entre regular (50%) e insatisfactoria (27.5%). Los ingresos que perciben solo dejan satisfechos al 20%, mientras que el resto, lo califica como regular. El ambiente social es calificado por la mayoría como satisfactorio, según se observa en el 82.5%, en tanto que el 17.5% restante lo califica como regular. Las oportunidades de crecimiento son calificadas como satisfactorias solo por el 10%, mientras que la mayoría lo califica como regular (55%) o deficiente (35%) y concluyo que existe correlación estadísticamente significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Agencia Paita Caja Piura año 2016, lo que sugiere que cuanto mejor el estilo de liderazgo pues tanto mejor la satisfacción laboral. De esta manera se demuestra que los trabajadores que tienen un liderazgo definido demuestran mayor satisfacción que los trabajadores que tienen más de un estilo de liderazgo, porque los califican en el aspecto ambiente social como auténticos; con lo cual se aceptó la hipótesis general de la investigación, el análisis estadístico también permitió determinar que el estilo de liderazgo comandante no evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral. Si bien los trabajadores asociados a este estilo de liderazgo tienden a estar satisfechos, sin embargo el porcentaje de ellos es poco significativo. De esta manera además, el estilo comandante se relaciona algo más que los otros estilos aun cuando es no

significativa dicha escasa relación y contribuye algo más a la satisfacción laboral, el estilo de liderazgo entrenador no evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral. Si bien los trabajadores asociados a este tipo de liderazgo empiezan sus labores con ímpetu, sin embargo tienden a bajar su satisfacción por aburrimento con las reglas. El estilo entrenador se relaciona mucho menos que comandante y consejero y contribuye menos a la satisfacción laboral, el estilo de liderazgo consejero no evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral. Si bien los trabajadores asociados a este tipo de liderazgo se interesan por las personas, sin embargo descuidan los resultados y su satisfacción y de esta manera además, el estilo consejero se relaciona algo más que los otros estilos aun cuando es no significativa dicha escasa relación y contribuye algo más a la satisfacción laboral y tan igual que comandante, el estilo de liderazgo director no evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral. Si bien los trabajadores asociados a este tipo de liderazgo gustan de la jerarquía, sin embargo descuidan el bien común y su satisfacción. El estilo director se relaciona mucho menos que comandante y consejero y contribuye menos a la satisfacción laboral.

Córdova (2016) en su trabajo de investigación titulada “Identificación de los estilos de liderazgo que ejerce la coordinación del proyecto “mejora del sistema educativo con equidad para el desarrollo humano sostenible de la población del distrito de Frias, sierra Altoandina de la región Piura””, tesis para optar el título de Licenciado Educación, Especialidad en Lengua y Literatura en la Universidad de Piura en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Identificar los estilos de liderazgo que ejerce la coordinación del proyecto “Mejora del sistema educativo con equidad para el desarrollo humano sostenible de la población del distrito de

Frías, sierra altoandina de la Región Piura – Perú”, empleó la metodología hipotético – deductivo, descriptivo con la técnica del cuestionario, instrumento de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que los estilos de liderazgo que ejerce la coordinación del proyecto Mejora del sistema educativo con equidad para el desarrollo humano sostenible de la población del distrito de Frías, sierra Altoandina de la Región Piura – Perú” es comprobada, puesto que efecto, el coordinador ejerce los Estilos de liderazgo transformacional e instruccional; destacándose que el último predomina, puesto que un 61% del total de los encuestados determina que posee tal liderazgo; frente a un 50.3% que se muestra de acuerdo en que posee un liderazgo transformacional, en cuanto al liderazgo instruccional, se concluye que el líder tiene claros y definidos los logros y metas que se pretenden alcanzar en la organización; puesto que tiene en cuenta los objetivos, constituidos estos como elementos que intervienen en el proceso de liderazgo el coordinador posee un liderazgo transformacional, dado que este estilo tiene las siguientes características: serenidad, cordialidad, delicadeza en el trato, lealtad, sinceridad, laboriosidad y humildad, los monitores concuerdan en que el Coordinador no ejerce un estilo no liderazgo, esto se confirma, puesto que un 45% de los encuestados se muestran en desacuerdo al momento de responden los ítems que proponen que ejerce el liderazgo mencionado.

2.1.2.4. Antecedentes Locales

Tamariz (2016) en su tesis de investigación titulada “Gestión de la calidad y liderazgo pedagógico de los Institutos de Educación Superior Pedagógico Públicos, Región Piura, 2016”, tesis para optar el título Doctor con mención en Administración de la educación, en la Universidad Cesar Vallejo, Sullana, tuvo como como objetivo

general: Establecer la relación significativa entre la gestión de la calidad y el liderazgo pedagógico de los de los Institutos de Educación Superior Pedagógico Públicos, Región Piura, 2016, empleó la metodología de la investigación el estudio es correlacional descriptivo; correlacional porque busca cuantificar el grado de relación o asociación que existe entre las dos variable y es descriptiva porque se busca describir las variables de estudio, la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta. El instrumento es el medio auxiliar para recoger y registrar los datos obtenidos, los principales resultados y conclusiones fueron que la gestión de la calidad se relaciona significativamente con el liderazgo pedagógico de las instituciones educativas de educación pedagógica públicas de la región Piura, siendo el valor $p = 0,000$ menor a $0,05$, es decir, implica percibir la institución articulada a un modelo de gestión sobre la que hay que actuar con entusiasmo para alcanzar objetivos. Existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento de la existencia del sistema y el liderazgo pedagógico en los institutos de educación superior pedagógica de la región Piura, siendo el valor $p = 0,000$ menor a $0,05$. Existe relación significativa entre la dimensión teoría de la variación y el liderazgo pedagógico en los institutos de educación superior pedagógica de la región Piura, siendo el valor $p = 0,000$ menor a $0,05$. Existe relación significativa entre la dimensión teoría del conocimiento y el liderazgo pedagógico en los institutos de educación superior pedagógica de la región Piura, siendo el valor $p = 0,000$ menor a $0,05$. Existe relación significativa entre la dimensión psicología del ser humano y el liderazgo pedagógico en los institutos de educación superior pedagógica de la región Piura, siendo el valor $p = 0,000$ menor a $0,05$.

Ancajima (2015) en su tesis de investigación titulada “Diagnóstico cualitativo de los rasgos característicos del liderazgo en la buena gestión de la institución educativa”, tesis para optar el título Maestría con mención en Gestión Educativa, en la Universidad Cesar Vallejo, Sullana, tuvo como objetivo general: Identificar los rasgos característicos más importantes de la Dirección General del C. P. M. “San Pedro Chanel”, los cuales influyen en la buena gestión de la Institución, empleó la metodología de la investigación es de nivel descriptivo – cualitativa, tipo ex post facto, los principales resultados y conclusiones fueron que las características propias del liderazgo transaccional que es factible y oportuno trabajar en algunas situaciones, puede decirse que los trabajadores reconocieron: Recompensa contingente (74,2%) y Dirección por excepción activa (84,3%). Es decir, posee tales características aunque no sean las dominantes puesto que se presentan de acuerdo con el contexto dado. Y las características propias del liderazgo Laissez – Faire y se obtuvo como producto que el Director no posee dos de los rasgos propios de este tipo. A saber: Dirección por excepción pasiva (65,7%), el personal manifestó que no se presenta este rasgo en el Director y en relación a la segunda característica (Dejar hacer) se obtuvo el 73,8% de negación de tal enunciado. Los otros rasgos sí se presentan en la persona directiva como son: Esfuerzo extra (83,4%), Eficacia (93,6%) y Satisfacción (83,1%).

More (2017) en su tesis de investigación denominado “Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo general: Determinar las

características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017. La investigación s de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable liderazgo es dirigido a los gerentes de 04 personas, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 345 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo resuelve problemas y mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores. En el caso de la gestión de calidad el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad, y concluyo que se determina que las características del liderazgo en la producción de las MYPE elaboración y venta de chifles es que el gerente sabe escuchar al personal para tomar decisiones, el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores es reconocido, existe compromiso con los trabajadores, se goza de capacidad definida para atraer al mercado y tiene nivel de productividad efectiva y real. Se concluye que la importancia del liderazgo es primordial en las MYPE elaboración y venta de chifles porque se encuentra ligada a la adecuada dirección y el desempeño, con la finalidad que cuando los gerentes no se encuentren en la empresa lleven una planeación, control y procedimiento adecuado, porque el liderazgo es un proceso social de adaptación en la dirección organizacional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Transporte Urbano

2.2.1.1. Definición de Transporte Urbano

Un sistema de Transporte Público eficaz y bien planificado es esencial en los núcleos de población de tamaño mediano y grande. No sólo como factor de desarrollo económico al potenciar la promoción de polos de actividades terciarias, y como factor de mejora de calidad de vida al reducir el nivel de contaminación atmosférica, sino también en cuanto instrumento de la importante función social con la que cumple ya que, para determinados sectores de población, es el único medio de transporte financieramente accesible para sus desplazamientos cotidianos. Transporte urbano es todo aquel transporte de personas que discorra íntegramente por suelo urbano, definido por la legislación urbanística, así como los que estén exclusivamente dedicados a comunicar entre sí núcleos urbanos diferentes, situados dentro de un mismo término municipal (Palacios, 2016).

El transporte urbano se realiza dentro del mismo término municipal, transporte urbano es todo aquel transporte de personas que discorra (trasladar de un lugar a otro) íntegramente por suelo urbano, definido por la legislación urbanística, así como los que estén exclusivamente dedicados a comunicar entre sí núcleos urbanos diferentes situados dentro de un mismo término municipal.

El transporte urbano es un componente clave de muchas ciudades exitosas del siglo 21. Ofrece flexibilidad y accesibilidad que muchas otras tecnologías no pueden competir, y puede abordar una serie de objetivos como la movilidad, la

accesibilidad, la sustentabilidad y la prosperidad económica, sin embargo, los proveedores de transporte y las autoridades locales siguen enfrentándose a muchos retos difíciles. A pesar de una creciente presión para proporcionar medios de transporte más sustentables para las zonas urbanas, también estamos experimentando una época de oportunidades de reducción de financiación y una continua dependencia del transporte privado. El balancear estas demandas en competencia en conjunto con las presiones indirectas como el aumento de los costos de combustible, el aumento de la movilidad social y el cambio demográfico, requiere una apreciación completa de todos estos factores (Hernández, s.f.).

La función del transporte público son las de carácter social, económico y político influenciado directamente por la localización, tamaño y características de los asentamientos humanos y de las actividades productivas, además sirven para fomentar las inter-relaciones entre las diferentes características de las personas, sus viajes, motivos, sistemas de transporte adecuado logística y distribución física. Toma en cuenta el transporte en los procesos de comercialización, el transporte y la unidad política y territorial de los estados (Álvaro, 2016).

2.2.1.2. Tipos de Transporte Urbano

Según Zizek, (2016) afirma que existe varios tipos de transporte urbano las cuales menciona:

- a) **Los autobuses interprovinciales:** Son los principales transportes públicos del Perú. Si deseas viajar fuera de la ciudad con poco dinero, tomar un autobús es tu mejor opción. Piensa antes de escoger una línea porque muchas veces las más baratas no son muy confiables ni seguras.
- **Confortabilidad y seguridad.-** En los autobuses más baratos hay la posibilidad de ir con gente parada o el asiento no es confortable. No obstante, los buses con sofá cama cuentan con asientos confortables, aire acondicionado y atención de una terramoza.
- b) **El metropolitano.-** Los autobuses metropolitanos son los buses más rápidos de, cada ómnibus recorre una ruta troncal por todo Lima. El Metropolitano conecta diferentes puntos, hay dos tipos, regulares y expresos. Para poder ingresar al autobús, debes adquirir una tarjeta en cualquiera de las estaciones.
- **Confortabilidad y seguridad.-** Son autobuses confortables y espaciosos. Los metropolitanos brindan facilidades al adulto mayor, embarazado y a personas en sillas de ruedas. Son seguros y ordenados al momento de entrar y salir.
- c) **Taxi.-** Tomar un taxi en el Perú, es común entre los viajeros. Sin embargo, debes tener cuidado al subir a los taxis de calle, llamados piratas. Algunos de ellos, no tienen licencia, no están asegurados y no son confiables.

- **Confortabilidad y seguridad.-** Es preferible cerrar las ventanas para evitar los robos. Te aconsejo poner tu bolso en la parte de abajo del asiento y se llevas paquetes en la parte de atrás (si el auto es contratado y confiable). No te recomiendo tomar un taxi sin licencia o sin seguro (el seguro se pone adelante, siempre).
- d) La combi y el microbús.-** Es la forma de transportarse más barata, por todo el Perú. Hay dos tipos: La combi, casi siempre es una minivan y el micro, por lo general es un minibús Toyota Mitsubishi.
- **Confortabilidad y seguridad.-** La mayoría de las veces los micros y las combis están llenos y la mayoría de gente va parada toda la ruta. En cuanto a la seguridad, debes tener cuidado con los carteristas, en especial, si el micro está lleno de gente.
- e) El ómnibuses.-** Son los transportes públicos por excelencia, hay diversas agencias de transporte que recorren casi toda la ciudad. Son los transportes centrales, van de paradero en paradero dejando pasajeros. Recorren rutas muy largas y llegan casi a todas partes, la mayoría solo pasan hasta la medianoche y muchas veces es difícil encontrar uno, a altas horas de la noche.
- **Confortabilidad y seguridad.-** No hay mucha seguridad y no son confortables. Por ser transportes económicos, siempre están llenos de gente, la cual se encuentra colgada por los pasillos, incluso en las dos

puertas. Si viajas en un ómnibus público, no lleves ninguna cosa de valor porque estarías expuesto al robo. Tampoco hables por teléfono, si es un artículo caro.

f) Moto taxi.- En algunos distritos el moto taxi, se usa para moverte en algunas áreas, el costo varía según la distancia. Te recomiendo preguntar por el precio antes de subir.

– **Confortabilidad y seguridad.-** Los moto taxis son transportes que se utilizan para rutas cortas y en regiones donde no hay mucho transporte público. No te recomiendo tomarlos si hay mucho viento o lluvia; asimismo si hay mucho tráfico y estás en plena ciudad.

g) El tren eléctrico.- Es el primer tren eléctrico y facilita el tráfico en las áreas centrales. Tiene 16 estaciones y se usan tarjetas electrónicas.

– **Confortabilidad y seguridad.-** Hay casetas policiales cercanas en cada estación. Sin embargo, te recomiendo tener cuidado si subes al tren y se encuentra lleno.

h) Los colectivos.- Son similares a los taxis regulares, solo que los compartes con otros pasajeros (dos o tres). Tienen un itinerario establecido y un costo determinado, según la distancia, los encuentras en ciertas avenidas o fuera de

la ciudad. En la actualidad, se usan para realizar tours o para llevar pasajeros fuera de la ciudad o en algunas provincias peruanas.

- **Confortabilidad y seguridad.**- Es cómodo cuando van pocos pasajeros y las distancias son cortas. Te aconsejo no tomarlos fuera de la ciudad y para distancias largas. Además no subas sola, si todos los pasajeros son hombres que no conoces.

2.2.1.3. Clasificación de Transporte Urbano de Pasajeros

Pastor (2017) manifiesta que se presentan las clasificaciones del transporte urbano de pasajeros, incluyéndose dentro de éstas las clasificaciones básicas y la definición de los componentes físicos del sistema. Los diferentes medios de transporte urbano pueden ser clasificados por el tipo de servicios que prestan o por el volumen de viajes que manejan.

Por el tipo de servicio que prestan:

Transporte privado: operado por el dueño de la unidad, circulando en la vialidad proporcionada, operada y mantenida por el Estado. Automóvil, bicicleta, motocicleta, peatón. Tracción animal o el animal mismo.

Transporte de alquiler: utilizado por cualquier persona que pague una tarifa en vehículos proporcionados por un operador, chofer o empleado, ajustándose a los deseos de movilidad del usuario. Taxis, remis, Uber. Servicios de repuestas a la demanda: servicios contratados. Es un transporte público.

Transporte público: sistemas de transportación que operan con rutas fijas y horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida.

Clasificación por el volumen de viajes que manejan:

Transporte individual: cuando un vehículo sirve a una persona o un grupo organizado de usuarios que viajan a un mismo destino.

Transporte en grupos: cuando traslada a personas sin ninguna relación entre sí y con destino diferentes.

2.2.1.4. Empresa de Transportes y Servicios Generales El Cóndor EIRL

El Portal de data abierta de Datos Perú, fue creado para promover la transparencia, servir de fuente de datos al periodismo de investigación y para facilitar negocios nacionales e internacionales. El portal ofrece información relativa a empresas, marcas registradas, normas y leyes peruanas así como datos de comercio exterior en detalle. Lanzado en 2011, este portal es una iniciativa de los que éramos un grupo de estudiantes peruanos en el extranjero. Este portal fue multado de manera notoria en el 2014 por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales en un asombroso despliegue de pobre interpretación de la legislación en esa materia. Esta mala interpretación así como un afán de figuración y un notorio abuso de poder tuvieron como consecuencia el cierre temporal de este portal. Al momento de escribir estas líneas, Datos Perú no tiene otros ingresos que los que sus promotores aportan y estamos a la espera que se pueda reactivar nuestro canal de ingresos publicitarios. La

creación de este site ha demandado miles de horas de trabajo desinteresado por parte de sus fundadores e impulsores. Este grupo declara aquí su compromiso a: Aumentar la disponibilidad de información sobre las actividades gubernamentales Apoyar la participación ciudadana Fomentar un gobierno y un sector privado responsables Fomentar los negocios y la prosperidad Apoyar la lucha contra la corrupción Aumentar el acceso a las nuevas tecnologías para la apertura y la rendición de cuentas Combatir los intentos de cualquier gobierno a limitar el acceso a la información pública Combatir los intentos de cualquier gobierno a vigilarnos.

2.2.2. Calidad de Servicio

2.2.2.1. Definición de Calidad de Servicio

Evans & Lindsay, (2018) calidad de servicio es el nivel de excelencia que la empresa prestadora del servicio decide lograr y mantener, en función de los deseos y necesidades de sus clientes. "La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El servicio al cliente se considera como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal de la empresa. El servicio es la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente (Evans, 2017).

Además la mejor estrategia para conseguir la fidelización de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallos en el servicio y sorprendiéndolos favorablemente cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para superar sus expectativas. Los compradores o consumidores de algunos productos o servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por los cliente; esto se puede lograr mediante el aseguramiento de calidad en el servicio y el pleno conocimiento, por parte de los clientes de los mecanismos de gestión de la calidad (Segura, 2014).

La calidad de servicio no es fácil de conceptualizar pues se entiende que está sujeto a una serie de valores subjetivos, pero entendemos que está directamente relacionado con la percepción que tiene el cliente de un servicio en particular. La calidad de servicio, que se extiende a la excelencia en el servicio al cliente y atención

al cliente, garantiza la supervivencia de la empresa en un medio competitivo e incluso puede significar su liderazgo, por lo que la satisfacción del cliente es clave del éxito comercial. En aquellas empresas en las cuales su producto es un servicio que se presta, la calidad no puede medirse matemáticamente y dependerá casi exclusivamente de la percepción del cliente, por lo que una efectiva interacción entre el cliente y la empresa se hace más necesaria que nunca. En este caso, el producto depende de un accionar de la empresa, no es un producto concreto, por lo que la estandarización de su calidad es imposible y deberá adaptarse en el tiempo a las necesidades del cliente (Velasco, 2017).

La calidad total en los servicios permite que la organización sea más rentable, es por eso que las organizaciones deben comprender en qué términos perciben sus clientes la calidad y qué tanto espera. Así las empresas deben luchar por ofrecer una calidad relativamente más alta que sus competidores. Alcanzar consistentemente las expectativas del cliente, es decir, constituye una manera de hacer las cosas que se impone a través de toda la empresa, involucrando a cada una de las etapas de producción y cuyos beneficios deberían hacerse sentir tanto para los empresarios y clientes, como para los empleados de una empresa. “Calidad total es un estilo global de gestión, que utiliza las contribuciones de todas las personas de la organización para mejorar continuamente, lo que hace que los clientes se sientan satisfechos” (Figuerola, 2016).

2.2.2.2.Estrategias de Calidad de Servicio

Según Castillo (2018) define que las estrategias que serán como pilares para un buen desarrollo y gestión adecuada del servicio y atención al cliente, que podrás implantar en tu negocio o empresa pero tenemos que tomar en cuenta que cada entorno es distinto, estoy seguro que te serán muy útiles podrás adaptarlos y de ser posible personalizarlos a tu empresa. Debemos definir claramente que es el servicio, podemos decir “El Servicio es un conjunto de acciones enfocadas a cubrir las necesidades de los clientes, desarrollando valor a través de las competencias de los colaboradores, adecuada infraestructura y una organización con una fuerte cultura empresarial” para poder implementar una calidad de atención al cliente plantea 10 estrategias que se puede aplicar en la empresa.

Fotcon (2016) afirma que lo más importante para hacer crecer tu negocio, incluso más allá de las bondades de tu producto o servicio, es la satisfacción del cliente. Actualmente, los consumidores dan una enorme importancia al servicio de calidad y, si la atención que les das no es buena, nada te garantizará conservarlos. Ante una gran variedad de opciones, los compradores pueden elegir y siempre escogerán a la empresa que valora la preferencia de sus clientes y hace todos los esfuerzos para demostrárselos.

Amabilidad y actitud de servicio. Salúdalo, recuerda su nombre, mantén contacto visual y agradece su tiempo. Demuestra que te interesa complacerlo y ayúdalo a

encontrar lo que busca o a solucionar su problema, aunque no implique una venta inmediata.

Además (Moya, 2016) muchos de los clientes, tiene bien claro que quieren recibir como servicio, es muy bueno retro alimentarnos de ellos, quienes son al final los que siempre utilizaran nuestros productos o servicios.

Rapidez. Un servicio lento anula lo que se ganó con amabilidad y actitud. Atiéndelo de inmediato y, si estás ocupado, indícale que estarás con él en un momento. No permitas que se sienta abandonado (Ruíz, 2014).

Por consiguiente (Castillo, 2018) menciona que es incómodo en el desarrollo del servicio te conteste con negaciones, cuando lo ideal es dar alternativas y soluciones, es preferible escuchar y luego dar soluciones o más rápido posible.

Higiene, comodidad y ambiente agradable. Con esto nos referimos no solo a tus oficinas o tu local, sino también a tu departamento de entregas. Baños, paredes y pisos limpios son indispensables en cualquier oficina. Asegúrate también que tus trabajadores lleven su uniforme o vestimenta apropiada. Una iluminación adecuada, música a volumen moderado, una temperatura agradable y empleados sonrientes invitan a los clientes a volver a tu negocio. Una parte fundamental es cuidar el manejo de los productos, pues debes asegurarte de que lleguen al consumidor final en perfecto estado.

Los colaboradores son la pieza fundamental para el desarrollo de la calidad de atención al cliente, invertimos en una buena infraestructura, tenemos la mejor publicidad y estrategias de Marketing, pero si no contamos con colaboradores capacitados, eficientes y eficaces que brinden soluciones y cumplan con las necesidades de los clientes, nuestro esfuerzo será en vano (Castillo, 2018).

Sinceridad. Nunca le hagas creer al cliente que recibirá algo que no puedes darle, ya sea un producto o un plazo de servicio.

Hoy en día el cliente cada vez adopta, con mayor facilidad el uso de la tecnología y las empresas no puede dejar de lado estos medios, contar con una Pagina web y el uso de las redes sociales como: Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest, Instagram, dejó de ser un lujo para convertirse en una necesidad de comunicación con nuestro público objetivo de esta manera competir de igual con cualquier empresa de talla mundial, y los clientes aprecian la sinceridad de las empresas (Moya, 2016).

Por lo tanto (Moya, 2016) en esta estrategia tendrás que poner a prueba toda la creatividad posible, se trata de generar lasos entre los servicios que brinde para que el cliente pueda adquirirlos progresivamente y sobre todo innovar constantemente de tal manera que el cliente siempre pueda encontrar nuevas oportunidades que satisfagan sus necesidades.

Confiabilidad. Si prometes, cumple. Si algún imprevisto impide que lo hagas, comunícate con el cliente y dale la información suficiente para convencerlo. Discúlpate, explícale las causas y trata de compensarlo por el inconveniente (Ruíz, 2014).

Asimismo Castillo (2018) menciona somos emprendedores, muchas veces asumimos demasiados compromisos que no podemos cumplir a tiempo con todos, por lo cual tenemos que definir claramente cuáles son los compromisos que se asumen en cada servicio, desde la prestación del servicio, su duración y además su valor agregado.

2.2.2.3. Tipos de Calidad de Servicio

Duque (2015) afirma, que los tipo de calidad de servicio depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así:

Fiabilidad: (Cortés, 2017) la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Profesionalidad: (Cortés, 2017) la posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.

Credibilidad: (Cortés, 2017) la veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.

Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.

Asimismo Pillou (2018) indica que es el concepto individual que cada persona tiene de referencia del producto o servicio que mejor satisfaga a sus necesidades, tomando en cuenta, la comparación con otros similares del mercado. Calidad es la herramienta que se utiliza para medir los parámetros de excelencia, que cumpla con todos los requisitos al más alto nivel. También es calidad, la capacidad de satisfacción que le brinda una entidad, donde el individuo se muestra conforme con lo recibido. La calidad es ajustarse a las normas y especificaciones al más bajo costo, obteniendo un servicio o producto que llenen todas las expectativas del individuo, tales como los siguientes:

Calidad que se espera: Es la que se obtiene del producto mismo; son las características que los consumidores esperan conseguir para sentirse satisfechos.

Calidad que satisface: Cuando tienen todas las propiedades y características que el usuario tiene la confianza y seguridad que encontrará (Summers, 2015).

Calidad sorprendente: Es la calidad que va más allá de lo esperado por el consumidor. El producto tiene tecnología o innovación con características que el consumidor desconocía y se queda más atraído por lo que se le ofrece.

Calidad externa: (Summers, 2015) su función es garantizar productos que satisfagan al consumidor, para así asegurar la lealtad hacia el producto o servicio que le permita mantenerse competitivo en el mercado.

Calidad de diseño: Se debe diseñar un producto que cumpla con todos los requisitos que garanticen la aceptación por parte del consumidor, desde su forma, envase, textura y especificaciones del mismo.

Calidad de conformidad: Se refiere a la garantía dada de que el producto cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad (Summers, 2015).

Calidad de disponibilidad: Es cuando los productos siempre están al alcance de los clientes. Debe existir una disponibilidad de acceso de manera fácil y práctica para que no se produzca una escasez, en el momento.

Calidad de servicio post-venta: (Summers, 2015) es la garantía que el cliente tiene de que su producto será respaldado, en caso de avería u otros inconvenientes.

Calidad objetiva: Es una calidad relacionada a la producción del mismo. Es lo que se palpa pero que a simple vista no se ve (Summers, 2015).

Calidad percibida: Es lo que percibe el cliente a simple vista, si es aceptada por el consumidor por su calidad, la comprará al momento.

Calidad de concepción: (Summers, 2015) tiene que ver con las etapas en el proceso de producción y su función es medir las características solicitadas por el mercado que lo va a consumir y la que el fabricante tiene en proyecto.

Calidad de concordancia: Compara la fabricada con las características elaborada en el producto para ver si concuerdan con lo proyectado (Summers, 2015).

Calidad de servicio: El producto llega a la mano del cliente y le facilita su adquisición, de manera rápida y eficiente.

Calidad de producción: Cuando cumple las especificaciones de diseño (Summers, 2015).

Calidad de valor: Tiene como meta ofrecer un producto de mayor valor, que lo esperado por el cliente pero con precios más económicos y accesibles para todo el mercado.

Calidad total: (Summers, 2015) es un concepto de calidad que involucra a todo el personal organizacional de la empresa, para que todos los departamentos y niveles obtengan los máximos beneficios, tanto del producto que se produce con materiales de primera y que el personal esté bien capacitado para brindarle la mejor atención al cliente.

Calidad técnica: Es la que se puede medir o percibir por la indicación y características del producto, ya sea por lo impreso en dicho producto (Summers, 2015).

Calidad funcional: Es la forma de cómo se brinda el servicio. Se percibe si el cliente está satisfecho con lo recibido y si ha llenado todas sus expectativas.

Calidad corporativa o empresarial: Es tener presente, de manera corporativa, las exigencias y requerimientos que pide el consumidor, para satisfacer sus necesidades, y a la vez, mantener niveles de mejoría constantes en el personal, desde el trabajador más simple hasta los niveles gerenciales para brindar un excelente servicio (Summers, 2015).

Calidad de vida: Es la manera o estilo que adquiere el individuo buscando una vida más placentera y de bienestar, llenando a plenitud todas sus necesidades tanto en lo físico, personal y material, de acuerdo a las exigencias de la sociedad donde se desenvuelva.

Calidad de los alimentos: (Summers, 2015) es el conjunto de cualidades que tienen los alimentos, que lo hacen aceptables para el consumo humano. Ya sea por su textura, color, forma, y apariencia que van desde el recolector del campo hasta el consumidor final.

Calidad de los recursos humanos: Para que una empresa pueda satisfacer a sus clientes con los mejores niveles de calidad, debe de tener un equipo de empleados capacitados y preparados en todas las áreas en general.

Calidad de gestión: Es una función que permite a cualquier empresa o institución planear, ejecutar, controlar y asegurar que todos los procesos internos se unifiquen para lograr un producto de calidad y la satisfacción de los clientes (Summers, 2015).

2.2.3. Liderazgo

2.2.3.1. Definición de Liderazgo

El liderazgo es un conjunto de habilidades que hacen que una persona sea apta para ejercer tareas como líder. Se pueden liderar no solo tareas, sino también ideologías o pueden ser un modelo en los que muchos se inspiren por sus labores. Generalmente, un líder tiene la capacidad de motivar a la gente porque tiene características emocionales que generan empatía en sus seguidores. El conjunto de habilidades que son necesarias para ejercer como un líder son del tipo gerenciales o directivas y con ellas el líder generará una influencia positiva sobre un determinado grupo de personas, con el fin de que, por ejemplo, trabajen con más entusiasmo, reciban indicaciones para hacer una tarea, darles ánimo, etcétera. También es válido decir que un líder es quien toma la iniciativa para comenzar a hacer algo, quien incentiva, gestiona, evalúa (Betancourt, 2017).

Se considera el liderazgo como un rasgo unidimensional de personalidad que se distribuye entre la población. La gente varía en función de este rasgo, estas diferencias son potencialmente mensurables. El problema de delimitar estos rasgos parece simple y fácil, aunque no lo es. Todo el énfasis se pone en las características personales de los líderes. La investigación psicológica apenas apoya esta aproximación. Los resultados más consistentes en la investigación señalan que no parece haber un conjunto de rasgos que distinga a los buenos de los malos líderes (Kruse, 2014).

El liderazgo es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Viene de la raíz inglesa leader que significa 'líder' y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado, o sea, liderazgo es la cualidad de una persona para estar en la situación de líder. El liderazgo es lo que caracteriza a un líder. Un líder, por su parte, es una persona que dirige o funda, crea o junta un grupo, gestiona, toma la iniciativa, promueve, motiva, convoca, incentiva y evalúa a un grupo, ya sea en el contexto empresarial, militar, industrial, político, educativo, etc., aunque básicamente puede aparecer en cualquier contexto de interacción social. El liderazgo puede surgir de forma natural, cuando una persona se destaca con el papel de líder, sin necesidad de poseer una posición o un cargo que lo faculten como tal. Este es un tipo de liderazgo informal. Cuando un líder es elegido por una organización y comienza a asumir una posición de autoridad, ejerce un liderazgo formal (Contreras, 2014).

Se designa con el término de Liderazgo a aquella capacidad que dispone una persona y por la cual es capaz de influir en su grupo de pertenencia, o a un determinado público ante el cual se expresa y dirige su mensaje. La situación de liderazgo implica influir en las creencias, valores y acciones de los otros y también apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de los objetivos comunes del grupo al cual pertenecen. Es decir, el liderazgo permite ver más allá de lo superficial, es disponer de una visión más allá de lo visible y es justamente esa característica lo que permite ejercer el liderazgo en cualquier ámbito (Kruse, 2014).

Flores (2016) menciona que el liderazgo, hoy día constituye un aspecto de primordial importancia para el trabajo y desarrollo de los equipos y las organizaciones, no solamente con miras a la obtención de los objetivos

organizacionales programados, sino por el desarrollo integral y la satisfacción laboral que deben alcanzar todos los trabajadores, que les permita un correcto enfoque ante los cambios del entorno y un mejoramiento continuo de su desempeño y de los resultados de trabajo de la organización.

El liderazgo constituye un aspecto primordial para el trabajo y desarrollo de los equipos y las organizaciones, con miras a la obtención de los objetivos organizacionales programados y también por el desarrollo integral y la satisfacción laboral que deben alcanzar todos los trabajadores. Por lo tanto (Valdés, 2015) define “el proceso que influye sobre los miembros de un equipo, una organización, u otro; para garantizar y/o transformar el desarrollo de las actividades a realizar con el objetivo de dar cumplimiento a lo programado”.

2.2.3.2. Estilos de Liderazgo

El liderazgo es sinónimo de iniciativa, dirección, emprendimiento, gestión, valoración, implicación, monitorización y consecución de objetivos. Es el acto de orientar algo o a alguien hacia una meta específica. Sin embargo, sería un error hablar de un solo tipo de liderazgo. Lo que hasta hace poco se creía una labor exclusiva de los altos directivos, gerentes, responsables de sección o jefes de equipo, se ha ido modificando al mismo ritmo que los modelos de estructuras empresariales. Si cambian los sistemas, deben cambiar los referentes (Goleman, 2014).

LLoria, (2015) un líder es una persona que influye en un grupo de la gente hacia el logro de un objetivo mientras el mando es el arte de motivar un grupo de la gente para actuar hacia el alcance de un objetivo común. Los estilos de mando diferentes causarán el impacto diferente a la organización. El líder tiene que elegir el enfoque más eficaz del estilo de mando según la situación porque el estilo de mando es crucial para un éxito de equipo. Entendiendo estos estilos de mando y su impacto, cada uno se puede hacer un líder más flexible y mejor, los cuales son:

Liderazgo autocrático: El liderazgo autocrático es una forma extrema de liderazgo transaccional, en las que los líderes tienen un poder absoluto sobre los trabajadores. Las personas que forman parte del staff tienen la oportunidad de ofrecer sus sugerencias, incluyendo si estas son para el bien del equipo o de la empresa. Muchas personas se sienten mal al ser tratadas de esta forma. El liderazgo autocrático presenta diferentes niveles de ausentismo y rotación de los trabajadores. Para muchos trabajos sin calificación, el estilo autocrático puede ser efectivo, porque las ventajas del control superan las desventajas.

Por lo tanto Warren (s.f.) en virtud de los estilos de liderazgo autocrático, todos los poderes de toma de decisiones están centralizadas en el líder como se muestra esos líderes son dictadores. El liderazgo autocrático es una forma extrema de liderazgo transaccional, donde un líder ejerce altos niveles de poder sobre sus empleados o miembros del equipo. La gente dentro del equipo se da pocas oportunidades para hacer sugerencias, incluso si estos serían de interés para la organización del equipo.

Liderazgo burocrático: (Goleman, 2014) todos los líderes burocráticos hacen todo según viene predefinido en un libro. Siguen todas las reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan sus seguidores sea preciso. Es un estilo de liderazgo muy apropiado para trabajar cuando existen muchos riesgos en cuanto a seguridad o cuando se entra en juego altas cantidades de dinero.

Liderazgo carismático: El liderazgo carismático es muy parecido al liderazgo transformacional, ya que todos los líderes de la organización inspiran entusiasmo en los equipos y son demasiado energéticos al conducir a todos los empleados. De todas formas los líderes carismáticos tienen a creer mucho más en sí mismo que en los equipos de trabajo que los rodean, esto supone que se generen problemas, y un proyecto en una organización puede llegar a colapsar el día que el líder abandone el barco. Es por esto, que las personas que integran el equipo tienen en mente que sin el líder carismático no se alcanza el éxito.

Asimismo Maxwell (2017) el Líder Carismático y el Líder Transformacional pueden tener muchas semejanzas, en esto el Líder Transformacional puede estar bien carismático. Su diferencia principal está en su foco básico. Mientras que el Líder Transformacional tiene un foco básico de transformar la organización y, completamente posiblemente, sus seguidores, el Líder Carismático puede no querer cambiar algo. Un estilo de mando carismático puede parecer similar a un estilo de mando transformacional, en el cual el líder inyecta dosis enormes del entusiasmo en su equipo y es muy enérgico en otros conductores adelante.

Liderazgo participativo o democrático: El líder democrático es el que toma la última decisión, los líderes participativos invitan a otras personas que integran el equipo a que contribuyan durante el proceso de toma de decisión. Esto no sólo incrementa la satisfacción por el trabajo sino que favorece el desarrollo de nuevas habilidades. Los miembros del equipo se sienten en control de su propio destino así que se encuentran motivados a trabajar duro, más que por una recompensa económica. Como la participación democrática necesita de mucho tiempo, abordarlo puede durar bastante tiempo pero a menudo se logra un excelente resultado. El estilo de liderazgo puede adoptarse cuando resulta esencial realizar un trabajo en equipo y cuando la calidad es mucho más importante que la velocidad o la productividad (Goleman, 2014).

Aunque un líder democrático tomará la decisión final, él o ella invita a otros miembros del equipo para contribuir al proceso de toma de decisiones. Esto no sólo aumenta la satisfacción en el trabajo mediante la participación de los empleados o miembros del equipo en lo que está pasando, sino que también ayuda a desarrollar las habilidades de las personas. Los empleados y los miembros del equipo se sienten en control de su propio destino, y por lo tanto están motivados para trabajar duro por algo más que una recompensa financiera (Warren, s.f.).

Liderazgo transformacional: El liderazgo transformacional es considerado el verdadero liderazgo por la gran parte de los teóricos del liderazgo. Se basa en la inspiración de los equipos de trabajo de forma permanente, y le transmiten su entusiasmo al equipo. A la vez que estos líderes necesitan sentirse apoyados solo por ciertos empleados. Es una ida y vuelta, por lo que muchas empresas tienen que

funcionar tanto con el liderazgo transformacional como el liderazgo transaccional (Goleman, 2014).

Además Warren (s.f.) el liderazgo transformacional es un estilo de liderazgo que se define como el liderazgo que crea el cambio valioso y positivo en los seguidores. Un líder transformacional se centra en la “transformación” a otros a ayudarse unos a otros, a tener en cuenta por los demás, para ser alentador y armoniosa, y para mirar hacia fuera para la organización en su conjunto. En esta dirección, el líder aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de su grupo seguidor. Una persona con este estilo de liderazgo es un verdadero líder que su equipo inspira con una visión compartida del futuro.

2.2.3.3.Principales Factores de Liderazgo

Los principales factores de liderazgo según (Santos, 2011) son:

El coraje inquebrantable: Está basado en conocimiento de sí mismo y de su ocupación. Ningún seguidor desea ser dominado por un líder que le falte confianza y valentía. Ningún seguidor inteligente será dominado a largo plazo por tal líder.

Control de sí mismo: El hombre que no se puede controlar a sí mismo nunca puede controlar a otros. El autocontrol es ejemplo para los seguidores de uno, los cuales los más inteligentes se emularán (Reátegui, 2016).

Un agudo sentido de justicia: Sin un sentido de justicia, ningún líder puede comandar y mantener el respeto de sus seguidores.

Compasión y entendimiento: (Reátegui, 2016) el líder exitoso debe ser compasivo con sus seguidores. Aún más, él debe entender los problemas de las personas.

Disposición de adquirir completa responsabilidad: El líder exitoso debe estar dispuesto a asumir la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus seguidores. Si él trata de desviar ésta responsabilidad, él no permanecerá como líder. Si uno de sus seguidores comete un error y demuestra a sí mismo ser incompetente, el líder debe considerar que, es él quién que falló (Reátegui, 2016).

Gómez (2018) el liderazgo es una de capacidad que está presente en todos los ámbitos de la vida. Todos conocemos personas que por su carisma, su capacidad de organización y trabajo, su esfuerzo y disciplina están destinados a liderar grupos con el fin de conseguir resultados positivos en cualquier empresa que se propongan. En las sociedades actuales, la capacidad de liderazgo adquiere una importancia muy alta porque las personas, como sujetos sociales que somos, necesitamos a alguien que nos marque la acción y tome determinadas decisiones. Aunque es positivo que en todos los aspectos de la vida las decisiones se tomen en equipo, siempre suele preservar la capacidad de decisión del líder. La capacidad de liderazgo radica en la forma de ver y actuar ante el mundo, a continuación os proponemos seis factores de un buen líder para alcanzar el éxito en las organizaciones.

Seguridad y autoconfianza: Para que una organización alcance el éxito es necesario que las decisiones que se tomen sean acordadas por un extenso número de miembros, es decir, que todos participen de los proyectos de la empresa o la organización y se sientan partícipes. De ese modo se genera un espíritu de trabajo muy positivo y todos los que trabajan en el proyecto realizan sus tareas sin sentirse obligados sino interiorizando que es lo mejor para la empresa.

Ofrecer impulsos a la empresa: El líder es también la persona que debe proveer de metas u objetivos al resto de empleados y compañeros, es decir, debe ser él quien indique que rumbo seguir, y hacerlo de manera clara, pero permitiendo libertad para que los empleados y compañeros sigan el rumbo que ellos deseen siempre que el objetivo final se cumpla. Cada componente del equipo puede trabajar con mayor o menor grado de libertad siempre que alcance los objetivos propuestos por el líder (Carnegie, 2015).

Aprendizaje constante: Aunque lo hemos comentado de manera indirecta, otra particularidad que define a los líderes es que se muestran abiertamente flexibles a las opiniones contrarias. Es decir, no obligan al grupo a aceptar sus imposiciones sino que muestran flexibilidad para cambiar de opinión, están abiertos a nuevas ideas y enfoques y generan un ambiente en el que está permitido el fallo, pero lo realmente importante es lo que se aprende a partir de la experiencia de haber fallado.

Capacidad de comunicación: Buena parte de las tareas de un líder consisten en hacer llegar los mensajes y la estrategia de la compañía de un modo asumible y entendible por todos los empleados. En muchas ocasiones el líder no debe realizar ningún tipo de tarea física o intelectual sino únicamente tareas de coordinación mediante un lenguaje y una capacidad de comunicación que lleguen de manera correcta (Carnegie, 2015).

Motivación e ilusión en el trabajo: Un buen líder es aquél que es capaz de hacer llegar a sus compañeros que los objetivos que logre la empresa son sus propios objetivos sobredimensionados. El trabajo de un líder consiste básicamente en hacer creer a sus compañeros y el resto de empleados de la organización que conseguir objetivos y metas para la organización es similar a conseguir objetivos propios, para ello debe lograr que todos los empleados se sientan parte del equipo.

Capacidad de empatía: Es una característica que se ha comentado de manera indirecta en los puntos anteriores. La empatía es la capacidad de ponerse en la piel del otro y comprender cómo piensa y qué le ha llevado a tomar determinada decisión (Carnegie, 2015).

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la Investigación

El tipo de investigación fue descriptiva; porque brindó una buena percepción del funcionamiento de un fenómeno y de las maneras en que se comportan las variables, factores o elementos que lo componen, en este caso fue describir las características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018 (Wynarczyk, 2016).

El nivel de investigación fue cuantitativo porque se utilizaron técnicas y medición de variables en el procedimiento de la investigación, la investigación cuantitativa obviamente hace referencia al estudio a partir del análisis de cantidades, es decir que involucra un proceso de estudio numérico que tiene que ver con fundamentos estadísticos (Wynarczyk, 2016).

El diseño fue no experimental, ya que trabaja sobre las realidades del hecho, y su característica fundamental y según el autor (Hernández, 2017), define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye

una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87). También fue de corte transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su único propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Rodríguez, 2015, p.38).

M O

Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes y personal de la empresa.

O = Observación de las variables: Calidad de Servicio y Liderazgo.

3.2.Población y Muestra

POBLACIÓN:

P1: Para la variable liderazgo la población será el personal y el propietario de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL un total de 33 personas de la empresa

P2: Para la variable calidad de servicio serán los clientes de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL, por lo tanto es una población infinita.

LA MUESTRA:

M1: Para la variable liderazgo la muestra será el personal y el propietario de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL un total de 33,

por consiguiente Bustamante (2011) menciona que cuando la población es menor a 50 la muestra es la misma.

M2: Para la variable calidad de servicio serán los clientes de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL, por lo tanto es una muestra infinita, de 68 clientes, Bustamante, (2011) precisa la tabla de valores estadísticos de confianza, considerando la fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Dónde:

P = probabilidades de concurrencia: (0.50)

q= probabilidades de no concurrencia: (0.50)

e= Que equivale al 10% del margen de error (0.1)

Z= Que equivale al 90% al grado de confianza (1.645)

n= Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.10^2}$$

$$n = \frac{2.706025 \times 0.50 \times 0.50}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.650625$$

n= 68 personas.

– **Inclusión:**

Para hacer efectivo el cálculo de la muestra se consideró los siguientes criterios:

Para la variable liderazgo al propietario y todo el personal.

Para la variable gestión de calidad a los clientes con mayoría de edad.

Exclusión:

Para hacer efectivo el cálculo de la muestra se consideró los siguientes criterios:

Para la variable liderazgo al personal que tenga menos de un año en la empresa.

- Para la variable calidad de servicio a los clientes menores de edad.

Nombres y ubicaciones de MYPE en estudio

Número de RUC:	20526554397 - EMPRESA DE TRANSPORTES SERVICIOS GENERALES EL CONDOR E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	16/05/2014	Fecha de Inicio de Actividades:	16/05/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	CAL.SANTA URSULA NRO. 1374 URB. SANTA ROSA (ESPADAS DISTRIBUCIONES OLANO-AV. CHAMP.) PIURA - SULLANA - SULLANA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼	Obligado a emitir CPE:	No
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO ▼		

[Información Histórica](#) [Deuda Coactiva](#) [Omissiones Tributarias](#) [Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio](#)

[Actas Probatorias](#) [Facturas Físicas](#)

3.3. Definición y operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Fuente	Nivel
Calidad de Servicio	Evans & Lindsay, (2018) calidad de servicio es el nivel de excelencia que la empresa prestadora del servicio decide lograr y mantener, en función de los deseos y necesidades de sus clientes. "La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Estrategias	La dimensión de estrategias se medirá con su indicador es: actitud, rapidez, ambiente agradable, sinceridad, confiabilidad. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Amabilidad y actitud de servicio	¿Los choferes son personas amables y cordiales?	Clientes	NOMINAL
				Rapidez	¿La secretaria atiende con rapidez?		
				Higiene, comodidad y ambiente agradable	¿Los vehículos cuentan con seguridad, higiene y limpieza que han contribuido a un ambiente agradable?		
				Sinceridad	¿Los choferes son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte?		
				Confiabilidad	¿Los choferes brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente a usted?		
		Tipos	La dimensión de tipos se medirá con su indicador es: fiabilidad, profesionalidad, comunicación, seguridad, credibilidad. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Fiabilidad	¿Los choferes ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino?		
				Profesionalidad	¿Los choferes muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo?		
				Comunicación	¿Los choferes y ayudantes brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan?		
				Seguridad	¿Los vehículos tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito?		
				Credibilidad	¿El servicio ofrecido por la empresa El Cóndor cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad?		

Vari able	Definición Conceptual	Dimensio nes	Definición Operacional	Indicadore s	Items	Fuente	Niv el
Liderazgo	El liderazgo es un conjunto de habilidades que hacen que una persona sea apta para ejercer tareas como líder. Se pueden liderar no solo tareas, sino también ideologías o pueden ser un modelo en los que muchos se inspiren por sus labores. Generalmente, un líder tiene la capacidad de motivar a la gente porque tiene características emocionales que generan empatía en sus seguidores. (Betancourt, 2017).	Estilos	La dimensión de estilos se medirá con su indicador es: autocrático, burocrático, carismático, democrático, transformacional. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Liderazgo autocrático	¿El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa?	Personal Administrativo	NOMINAL
				Liderazgo burocrático	¿Dentro de la empresa El Cóndor existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso?		
				Liderazgo carismático	¿El administrador de la empresa les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito?		
				Liderazgo democrático	¿El administrador les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa?		
				Liderazgo transformacional	¿El líder de la empresa es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable?		
		Factores	La dimensión de factores se medirá con su indicador es: coraje, control, justicia, compasión, responsable. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	El coraje inquebrantable	¿Usted tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa?		
				Control de sí mismo	¿El administrador de la empresa lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad?		
				Un agudo sentido de justicia	¿El administrador es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos?		
				Compasión y entendimiento	¿El administrador entiende cuando usted tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar?		
				Disposición de adquirir completa responsabilidad	¿El administrador asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores?		

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Por lo tanto las técnicas de la recolección de datos, son conceptualizados por Delgado & Gutiérrez (2014), es como en la presente investigación que van a ser utilizados para llegar a registrar las distintas observaciones y beneficiar el tratamiento de las mismas.

“La técnica que se utilizó en esta investigación es la de la encuesta, aplicando como instrumento el cuestionario, el cual consta de veinte (20) preguntas, con preguntas cerradas. Un instrumento de recolección de datos, es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro del instrumento pueden distinguirse dos aspectos diferentes, una forma y un contenido”.

Asimismo el cuestionario es de suma utilidad en la presente investigación científica, ya que va constituir una determinada forma concreta de la técnica de la observación, llegando a conseguir que el investigador se fije su determinada atención en ciertas actividades especiales, y se llegue a sujetar en distintas condiciones, por lo tanto dicho cuestionario contiene los diferentes aspectos del fenómeno, que van a ser considerados esenciales, permitiendo además guardar dichos problemas que interese al investigador, ya que principalmente va reducir la realidad de determinados números de información esencial y precisa al objetivo de la investigación (Delgado & Gutiérrez, 2014 Pág. 124).

“la validez del instrumento en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir, en la investigación se

validaran por tres expertos y se tomaran en cuenta las mejoras de los expertos en la materia para realizar de ser necesario, los cambios correspondientes al cuestionario a aplicar a la muestra en estudio”.

3.5.Plan de análisis

Para desarrollar dicha investigación se estuvo aplicando la encuesta, con el cual buscó recaudar los datos e información que por medio de un determinado cuestionario prediseñado, los resultados de datos se llegaron a codificar, con el cual se va mantener el orden y después se realizara los cuadros estadísticos, según (Campos, 2016) “manifiesta que mediante el Programa Microsoft Excel 2010 de los cuales se realizara el análisis e interpretación de los datos, para la discusión de resultados y la elaboración de las conclusiones y brindar recomendación a las MYPE con respecto a las variables en estudio. Además, para la elaboración de la tabulación, análisis y la interpretación de los datos se ejecutarán haciendo uso de los programas Microsoft Office Excel 2010”.

3.6. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	UNIVERSO Y MUESTRA	INSTRUMENTO
¿Cuáles son las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018?	GENERAL:	Calidad de Servicio y Liderazgo	UNIVERSO	CUESTIONARIO
	Determinar las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.		<p>P1: Para la variable liderazgo la población será el personal y el propietario de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL un total de 33</p> <p>P2: Para la variable calidad de servicio serán los clientes de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL, por lo tanto es una población infinita.</p>	
	ESPECIFICOS:		MUESTRA	
	a) Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.		<p>M1: Para la variable liderazgo la muestra será el personal y el propietario de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL un total de 33, por consiguiente Bustamante (2011) menciona que cuando la población es menor a 50 la muestra es la misma.</p> <p>M2: Para la variable calidad de servicio serán los clientes de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL, por lo tanto es una muestra infinita, de 68 clientes, Bustamante, (2011) precisa la tabla de valores estadísticos de confianza.</p>	
	b) Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.			
c) Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.				
d) Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.				

3.7.Principios éticos

En esta presente investigación los principios éticos tienen como su único propósito la promoción del bien común y conocimiento en los principios y valores éticos que van a guiar la investigación en nuestra prestigiosa universidad y según el Código de Ética para la Investigación (versión 001) (2016) se tendrá en cuenta los siguientes principios éticos:

Justicia.- “El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación”.

Protección a las personas.- La determina persona en toda la presente investigación es el fin y no el medio, por ello van a necesitar cierto grado de protección, con el cual van a determinar de acuerdo al riesgo en que van incurrir en la probabilidad de llegar a obtener un beneficio.

Consentimiento informado y expreso.- “En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o

titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto”.

IV. RESULTADOS

4.1.Resultado

Tabla 1
Amables y cordiales

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	7	10%
A veces	14	21%
Siempre	47	69%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

Grafico 1
Amables y cordiales

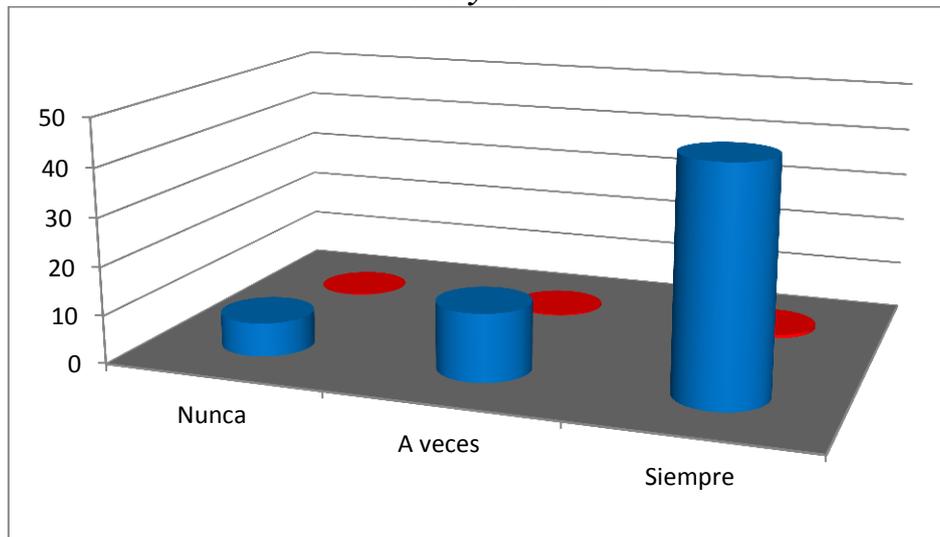


Figura 1: Gráfico de barras sobre si son amables y cordiales

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 1, denominada “Amables y cordiales” se aprecia que el 69% de clientes manifiesta que los choferes siempre son personas amables y cordiales; el 21% de clientes manifiesta que los choferes a veces son personas amables y

cordiales; y el 10% afirma que los choferes nunca son personas amables y cordiales, por consiguiente el personal de la empresa El Condor son personas que tratan con mucha amabilidad y son cordiales con los clientes, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 2
Rapidez

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	8	12%
A veces	28	41%
Siempre	32	47%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración: Propia

Grafico 2
Rapidez

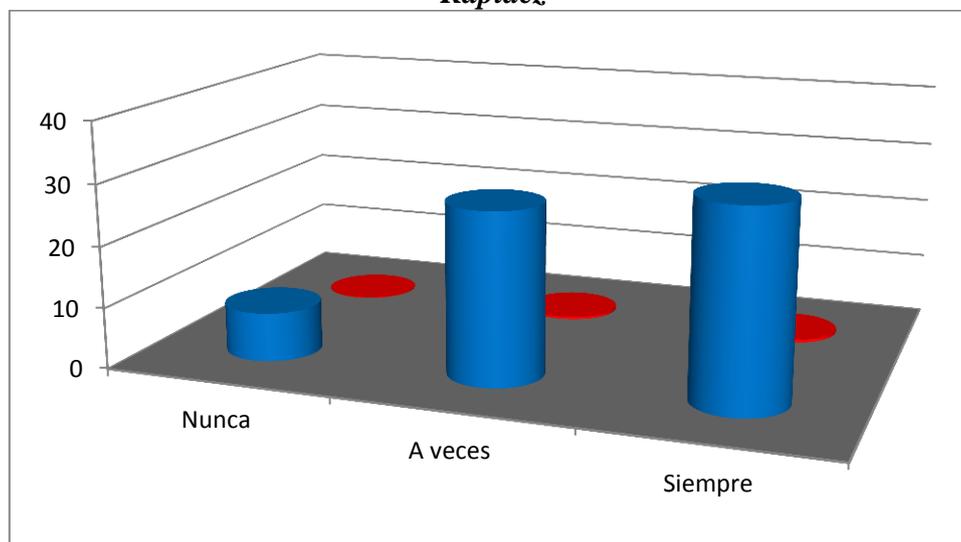


Figura 2: Gráfico de barras sobre la rapidez

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 2, denominada “Rapidez” se aprecia que el 47% de clientes manifiesta que la secretaria siempre atiende con rapidez; el 41% de clientes manifiesta que la secretaria a veces atiende con rapidez; y el 12% manifiesta que la secretaria nunca atiende con rapidez, por consiguiente la secretaria de la empresa El Cóndor atiende con rapidez para brindar un buen servicio, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 3
Seguridad, higiene y limpieza

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	5	7%
A veces	21	31%
Siempre	42	62%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

Grafico 3
Seguridad, higiene y limpieza

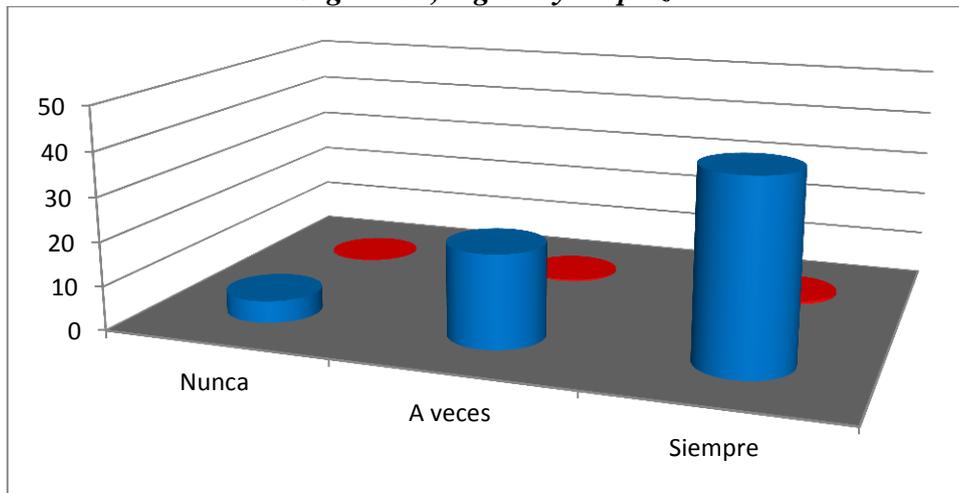


Figura 3: Gráfico de barras sobre seguridad, higiene y limpieza

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 3, denominada “Seguridad, higiene y limpieza” se aprecia que el 62% de clientes manifiesta que los vehículos siempre cuentan con seguridad, higiene y limpieza con el cual ha contribuido a un ambiente agradable; el 31% de clientes manifiesta que los vehículos a veces cuentan con seguridad, higiene y limpieza con el cual ha contribuido a un ambiente agradable, el 7% de clientes manifiesta que los vehículos nunca cuentan con seguridad, higiene y limpieza con el cual ha contribuido a un ambiente agradable, por consiguiente el personal de la empresa El Condor mantiene los vehículos con seguridad, higiene y limpieza que han contribuido a un ambiente agradable para los pasajeros, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 4
Sinceros y honestos

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	10	15%
Siempre	58	85%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

Grafico 4
Sinceros y honestos

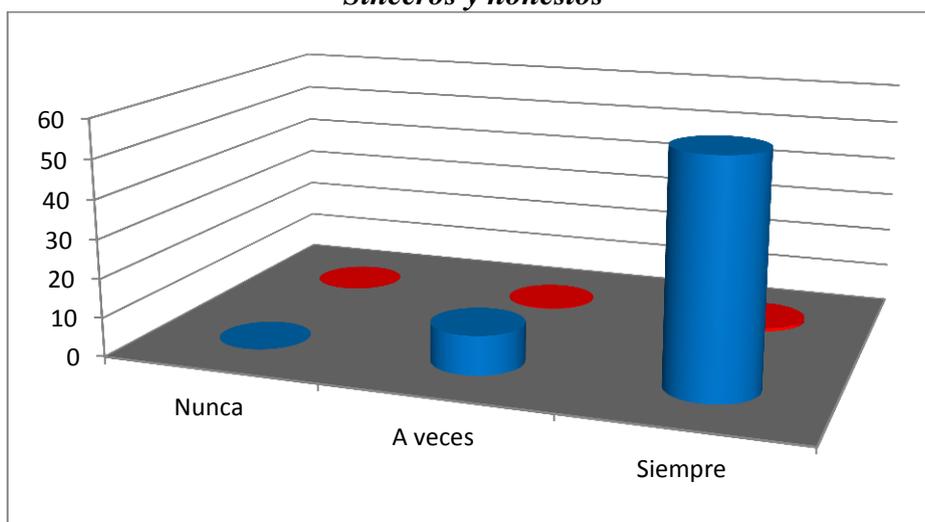


Figura 4: Gráfico de barras sobre si son sinceros y honestos

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 4, denominada “Sinceros y honestos” se aprecia que el 85% de clientes manifiesta que los choferes siempre son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte; el 15% de clientes manifiesta que los choferes a veces son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte, por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte, ya que tienen estipulado el monto de pasaje por tramo, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 5
Servicio adecuado

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	8	12%
A veces	25	37%
Siempre	35	51%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración: Propia

Grafico 5
Servicio adecuado

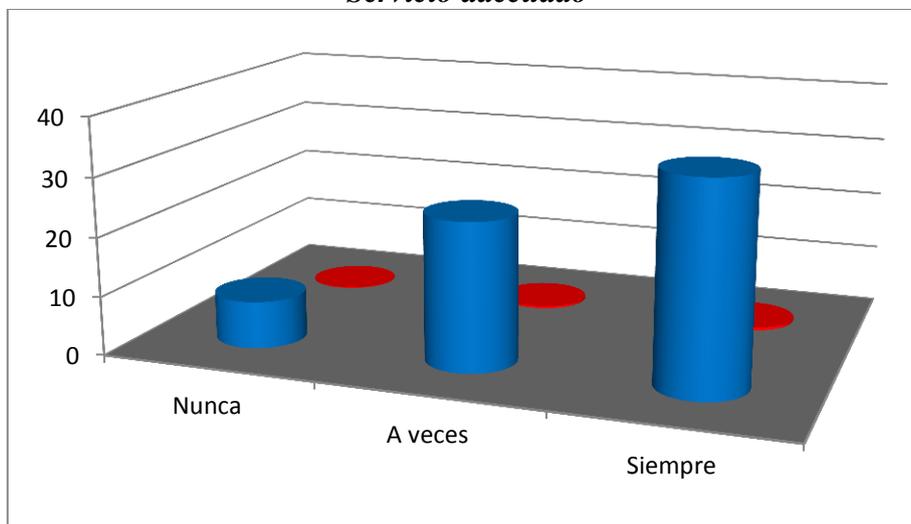


Figura 5: Gráfico de barras sobre el servicio adecuado.

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 5, denominada “Servicio adecuado” se aprecia que el 51% de clientes manifiesta que los choferes siempre brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente; el 37% de clientes manifiesta que los choferes a veces brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente; el 12% de clientes manifiesta que los choferes nunca brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente, por

consiguiente el personal de la empresa El Cóndor brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente entre los pasajeros y personal, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 6
Fiable y cuidadosa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	9	13%
Siempre	59	87%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

Tabla 6
Fiable y cuidadosa

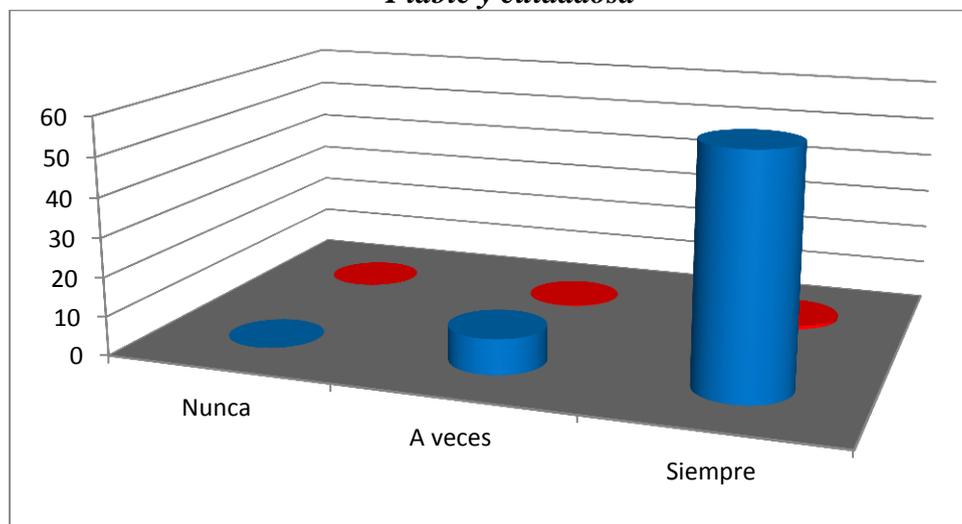


Figura 6: Gráfico de barras sobre fiable y cuidadosa

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 6, denominada “Fiable y cuidadosa” se aprecia que el 87% de clientes manifiesta que los choferes siempre ejecutan el servicio de forma fiable y

cuidadosa al momento de trasladarle a su destino; el 13% de clientes manifiesta que los choferes a veces ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino, por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino a los pasajeros, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 7
Destrezas y conocimientos

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	8	12%
A veces	12	18%
Siempre	48	70%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración: Propia

Grafico 7
Destrezas y conocimientos

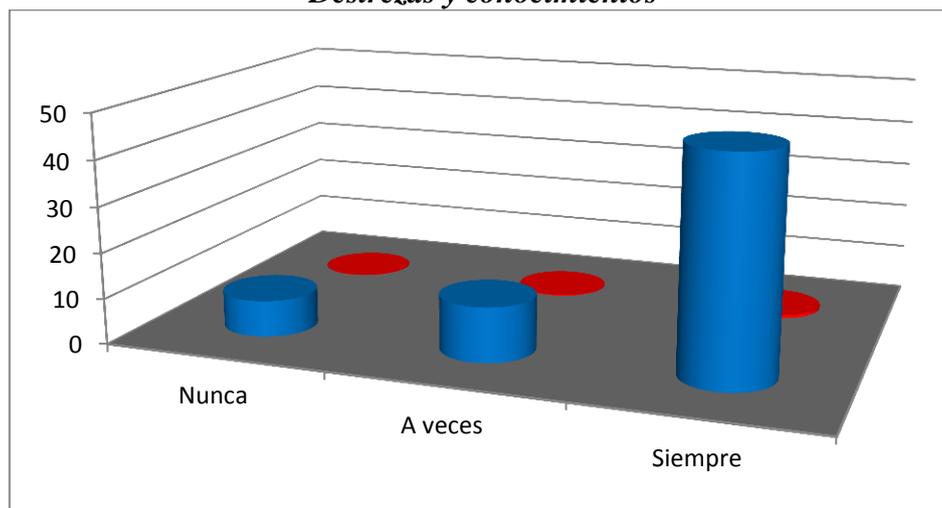


Figura 7: Gráfico de barras sobre destrezas y conocimientos

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 7, denominada “Destrezas y conocimientos” se aprecia que el 70% de clientes manifiesta que los choferes siempre muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo; el 18% de clientes manifiesta que los choferes a veces muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo, el 12% de clientes manifiesta que los choferes nunca muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo, por consiguiente el personal de la empresa El Condor destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo ya que tienen experiencia suficiente manejando en la zona, ya que t, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 8
Comunicación adecuada

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	18	26%
Siempre	50	74%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración: Propia

Grafico 8
Comunicación adecuada

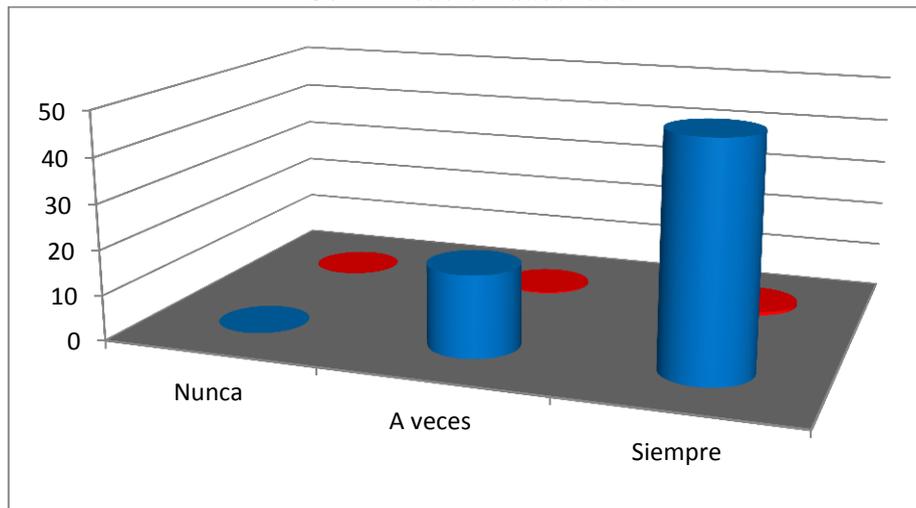


Figura 8: Gráfico de barras sobre comunicación adecuada

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 8, denominada “Comunicación adecuada” se aprecia que el 74% de clientes manifiesta que los choferes y ayudantes siempre brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan; el 26% de clientes manifiesta que los choferes y ayudantes a veces brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan, por consiguiente el personal de la empresa El Condor brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan, para que los pasajeros se sientan satisfechos, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 9
Sistema de GPS

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	39	58%
A veces	18	26%
Siempre	11	16%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

Grafico 9
Sistema de GPS

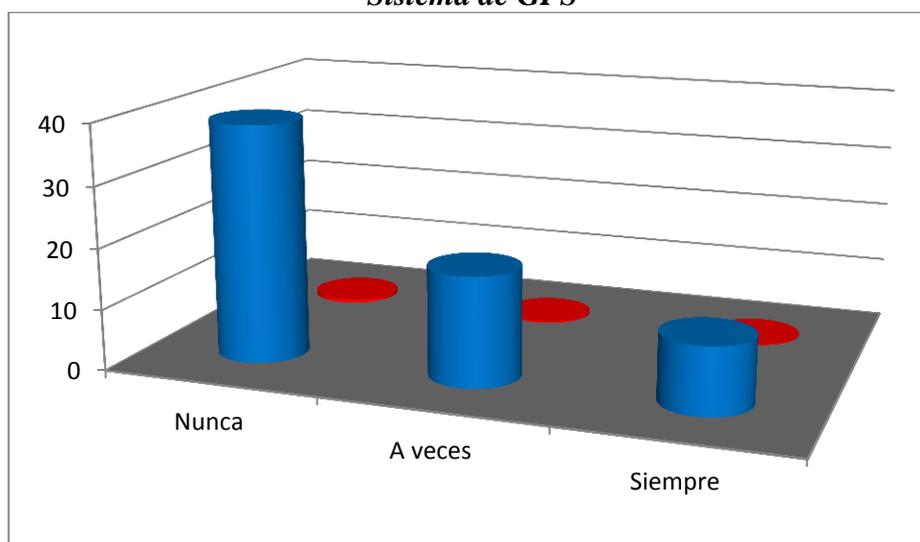


Figura 9: Gráfico de barras sobre sistema de GPS

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 9, denominada “Sistema de GPS” se aprecia que el 58% de clientes manifiesta que los vehículo nunca tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito; el 26% de clientes manifiesta que los vehículo a veces tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito, el 16% de clientes manifiesta que los vehículo siempre tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito, por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor

que los vehículo no tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito, ya que les falta el financiamiento para colocar este sistema, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 10
Normas y estándares

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	1%
A veces	18	26%
Siempre	49	73%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración: Propia

Grafico 10
Normas y estándares

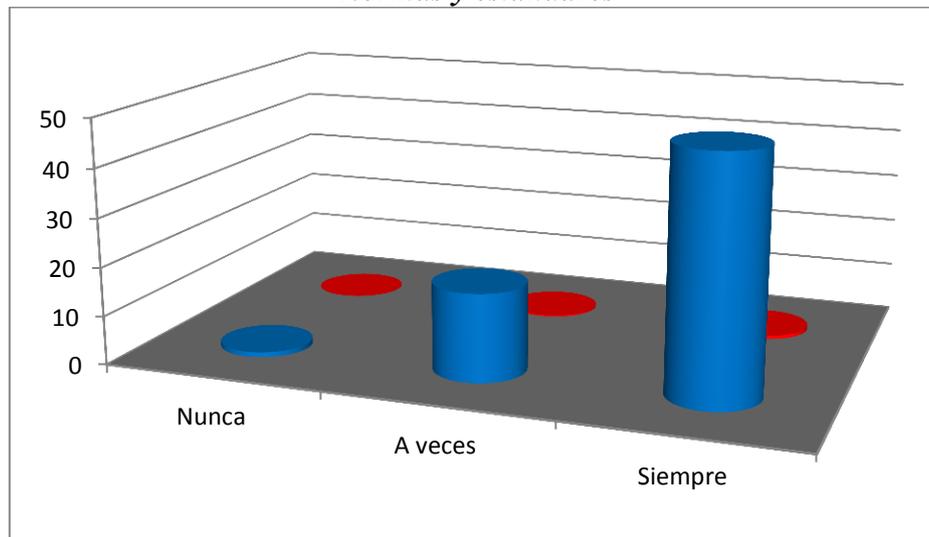


Figura 10: Gráfico de barras sobre normas y estándares

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 10, denominada “Normas y estándares” se aprecia que el 73% de clientes manifiesta que el servicio ofrecido por la empresa El Cóndor siempre cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad; el 26% de clientes manifiestan que el servicio ofrecido por la empresa El Cóndor a veces cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad; el 1% de clientes manifiestan que el servicio ofrecido por la empresa El Cóndor nunca cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad, por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor el servicio ofrecido cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad, ya que la municipalidad y el ministerio de transporte lo solicita, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 11
Liderazgo autocrático

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	6	18%
Siempre	27	82%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal
Elaboración: Propia

Grafico 11
Liderazgo autocrático

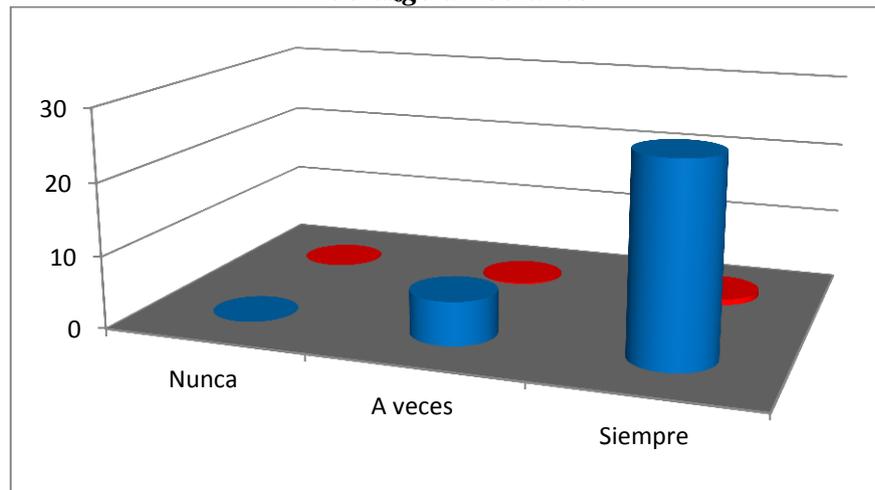


Figura 11: Gráfico de barras sobre liderazgo autocrático

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 11, denominada “Liderazgo autocrático” se aprecia que el 82% del personal manifiesta que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa; el 18% del personal manifiestan que el liderazgo autocrático a veces le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa, por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor indica que el liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa, por la acertada decisión del administrador en solicitar ampliación de su recorrido. Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 12
Reglas de forma rigurosa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	3%
A veces	20	61%
Siempre	12	36%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal
Elaboración: Propia

Grafico 12
Reglas de forma rigurosa

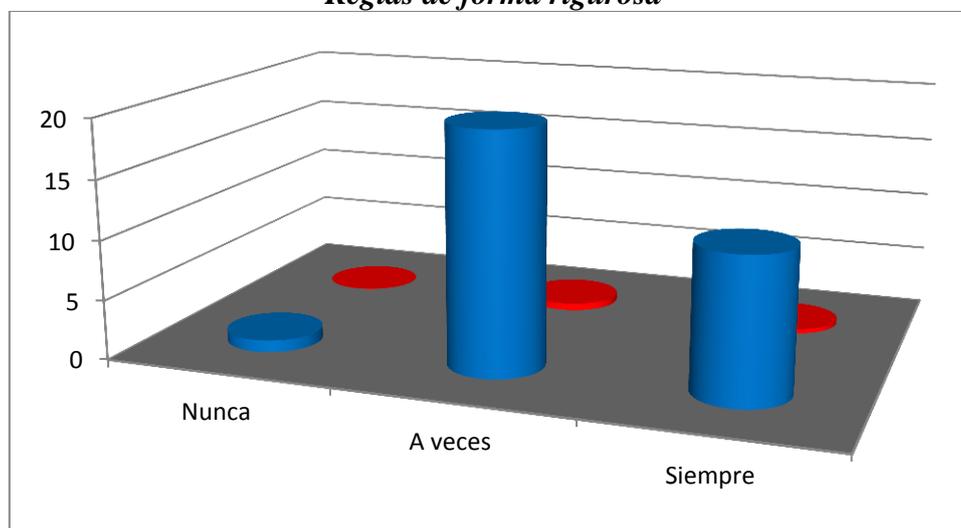


Figura 12: Gráfico de barras sobre reglas de forma rigurosa

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 12, denominada “Reglas de forma rigurosa” se aprecia que el 61% del personal manifiesta que a veces existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso; el 36% del personal manifiestan que siempre existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso; el 3% del personal manifiestan que nunca existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso, por

consiguiente en la empresa El Condor existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso, con la finalidad de que todo marche bien, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cónдор EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 13
Inspira entusiasmo

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	4	12%
A veces	15	46%
Siempre	14	42%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal
Elaboración: Propia

Grafico 13
Inspira entusiasmo

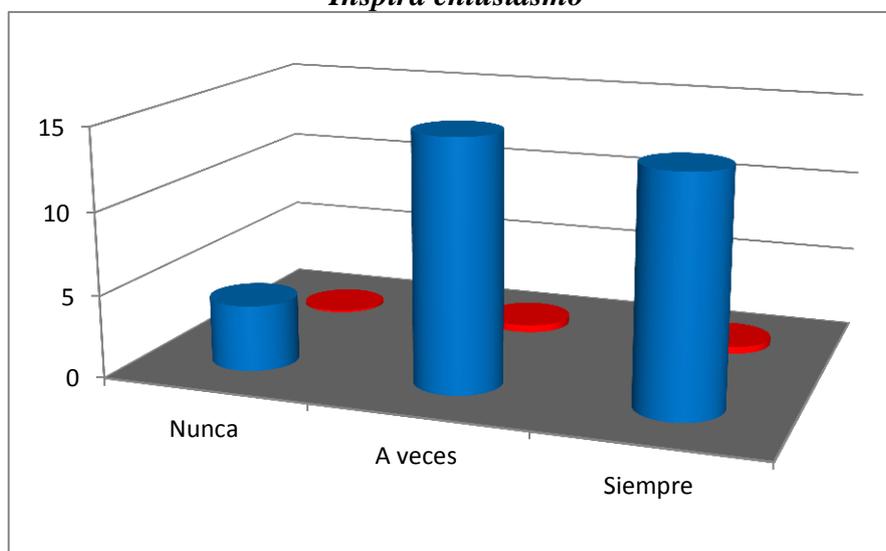


Figura 13: Gráfico de barras sobre inspira entusiasmo

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 13, denominada “Inspira entusiasmo” se aprecia que el 46% del personal manifiesta que el administrador de la empresa a veces les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito; el 42% del personal

manifiestan que el administrador de la empresa siempre les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito, el 12% del personal manifiestan que el administrador de la empresa nunca les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito, por consiguiente el personal de la empresa El Condor afirma que el administrador de la empresa les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 14
Toma de decisión

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	3	9%
A veces	17	52%
Siempre	13	39%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal
Elaboración: Propia

Tabla 14
Toma de decisión

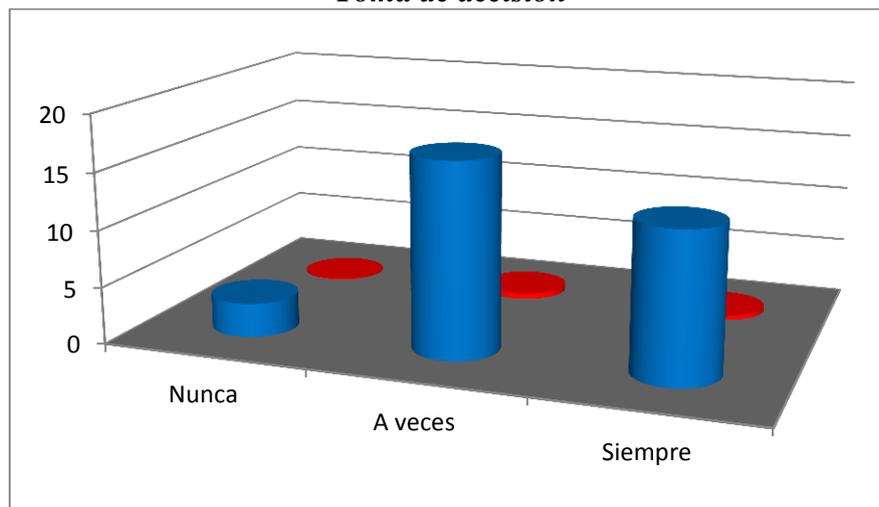


Figura 14: Gráfico de barras sobre toma de decisión

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 14, denominada “Toma de decisión” se aprecia que el 52% del personal manifiesta que el administrador a veces les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa; el 39% del personal manifiestan que el administrador siempre les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa; y el 9% del personal manifiestan que el administrador nunca les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa, por consiguiente el personal de la empresa El Condor afirma que el administrador les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa, en dichas reuniones hacen lluvia de ideas y luego elijen la mejor alternativa, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 15
El líder de la empresa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	3%
A veces	12	36%
Siempre	20	61%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Propia

Grafico 15
El líder de la empresa

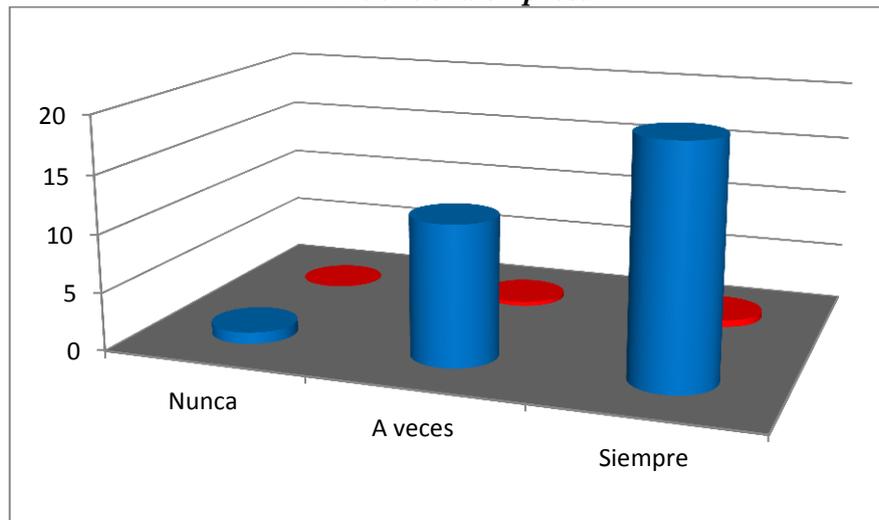


Figura 15: Gráfico de barras sobre el líder de la empresa

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 15, denominada “El líder de la empresa” se aprecia que el 61% del personal manifiesta que el líder de la empresa siempre es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable; el 36% del personal manifiestan que el líder de la empresa a veces es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable; el 3% del personal manifiestan que el líder de la empresa nunca es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable, por consiguiente el personal de la empresa El Condor el líder de la empresa es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable en el cual se puede confiar, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 16
Conocimiento y domina las funciones

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	6%
A veces	11	33%
Siempre	20	61%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal
Elaboración: Propia

Grafico 16
Conocimiento y domina las funciones

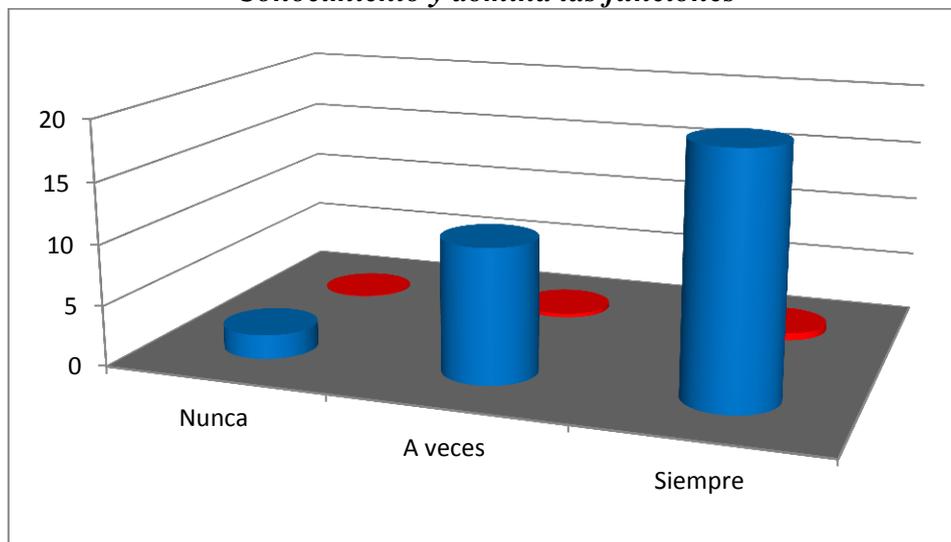


Figura 16: Gráfico de barras sobre los conocimiento y domina las funciones.

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 16, denominada “Conocimiento y domina las funciones” se aprecia que el 61% del personal manifiesta que siempre tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa; el 33% del personal manifiestan que a veces tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa; y el 6% del personal manifiestan que nunca tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa, por consiguiente el personal de la empresa El Condor tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico:

Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 17
Sistemas de calidad

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	6%
A veces	9	27%
Siempre	22	67%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal
Elaboración: Propia

Grafico 17
Sistemas de calidad

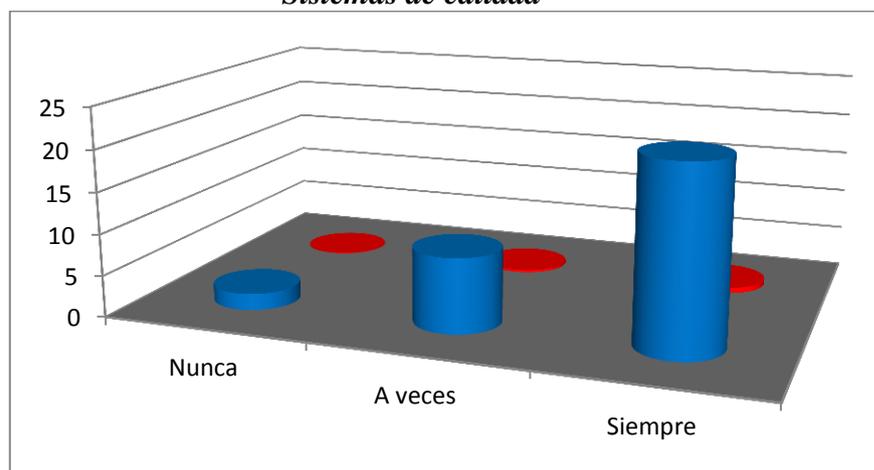


Figura 17: Gráfico de barras sobre sistemas de calidad

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 17, denominada “Sistemas de calidad” se aprecia que el 67% del personal manifiesta que el administrador de la empresa siempre lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad; el 27% del personal manifiestan que el administrador de la empresa a veces lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad; y el 6% del personal manifiestan que el administrador de la empresa nunca lleva una planeación, control y procedimiento de

los sistemas de calidad, por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor el administrador de la empresa lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad para el funcionamiento de la misma, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 18
Persona justa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	10	30%
Siempre	23	70%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal
Elaboración: Propia

Grafico 18
Persona justa

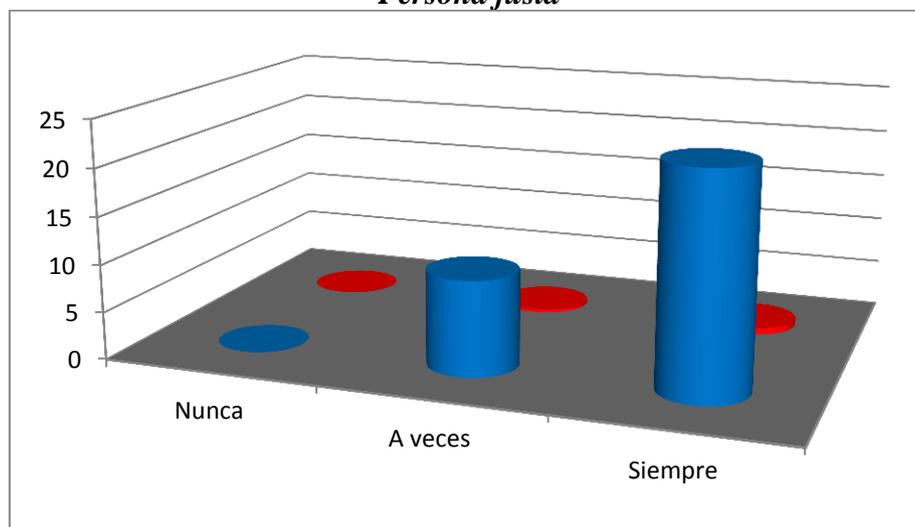


Figura 18: Gráfico de barras sobre persona justa

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 18, denominada “Persona justa” se aprecia que el 70% del personal manifiesta que el administrador siempre es una persona justa al momento de

hacer la relación de salidas de los vehículos; el 30% del personal manifiestan que el administrador a veces es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos, por consiguiente el personal de la empresa El Condor el administrador es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos, ya que brinda los turnos bien establecidos con salidas y horarios adecuados, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 19
El administrador entiende

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	3%
A veces	14	42%
Siempre	18	55%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal
Elaboración: Propia

Grafico 19
El administrador entiende

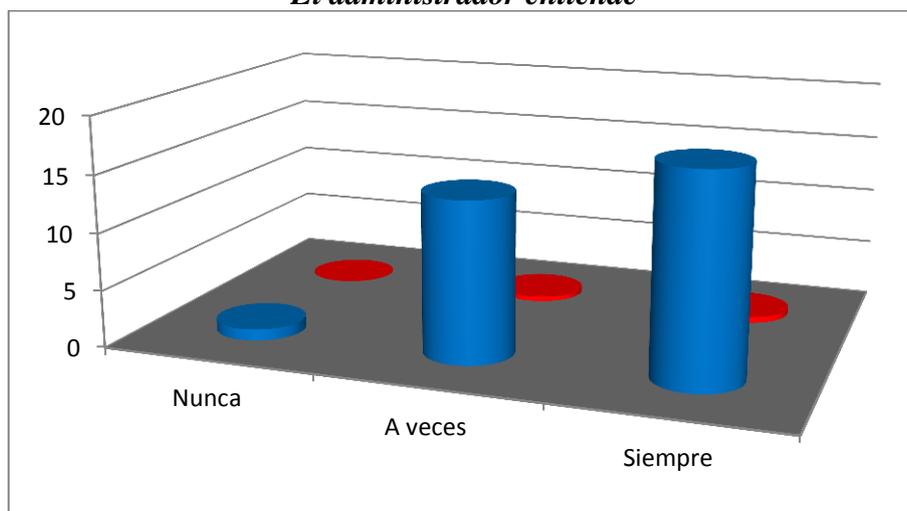


Figura 19: Gráfico de barras sobre el administrador entiende

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 19, denominada “El administrador entiende” se aprecia que el 55% del personal manifiesta que el administrador siempre entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar; el 42% del personal manifiestan que el administrador a veces entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar; y el 3% del personal manifiestan que el administrador nunca entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar, por consiguiente el personal de la empresa El Condor el administrador entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 20
Responsabilidad

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	12	36%
Siempre	21	64%
Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal
Elaboración: Propia

Grafico 20
Responsabilidad

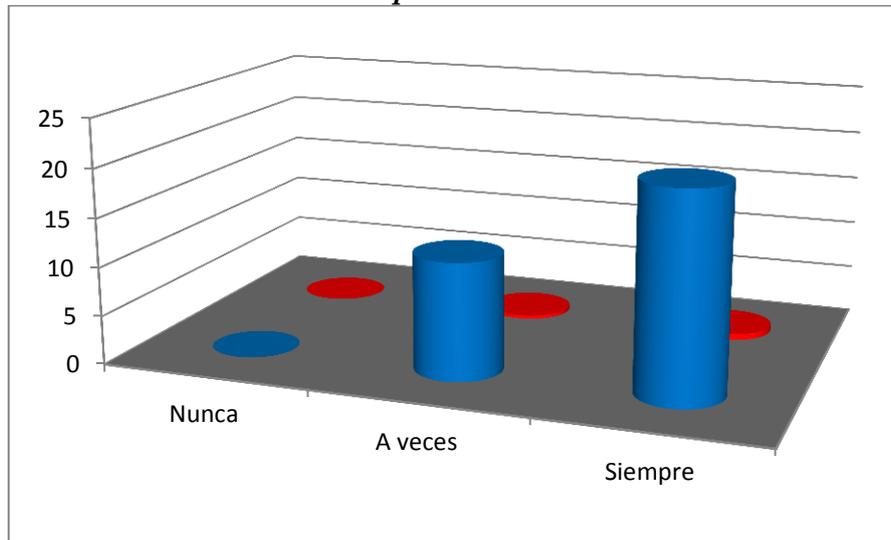


Figura 20: Gráfico de barras sobre responsabilidad

Interpretación:

En la Tabla y Grafico 20, denominada “Responsabilidad” se aprecia que el 64% del personal manifiesta que el administrador siempre asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores; el 36% del personal manifiestan que el administrador a veces asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores; por consiguiente el personal de la empresa El Condor el administrador asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores, ya que esas dificultades afecta a la misma, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

4.2. Análisis de Resultados

En la Tabla y Grafico 1, denominada “Amables y cordiales” se aprecia que el 69% de clientes manifiesta que los choferes siempre son personas amables y cordiales; el 21% de clientes manifiesta que los choferes a veces son personas amables y cordiales; y el 10% afirma que los choferes nunca son personas amables y cordiales, como se puede ver la mayoría de clientes afirma que los choferes siempre son personas amables y cordiales, estos resultados no coinciden con los resultados encontrados por Modesto (2017) quien manifiesta que se determinó la relación entre la atención de calidad y el valor percibido en la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, la atención, el trato y la amabilidad con la cual los trabajadores atienden al cliente determinara el valor que estos perciban (grado de satisfacción o sensación que el cliente se forma durante y después de la prestación del servicio), asimismo coinciden con los resultados encontrados por Fotcon (2016) quien determina que saludarlo, recuerda su nombre, mantén contacto visual y agradece su tiempo. Demuestra que te interesa complacerlo y ayúdalo a encontrar lo que busca o a solucionar su problema, aunque no implique una venta inmediata; por consiguiente el personal de la empresa El Condor son personas que tratan con mucha amabilidad y son cordiales con los clientes, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 2, denominada “Rapidez” se aprecia que el 47% de clientes manifiesta que la secretaria siempre atiende con rapidez; el 41% de clientes manifiesta que la secretaria a veces atiende con rapidez; y el 12% manifiesta que la secretaria nunca atiende con rapidez, por consiguiente la secretaria de la empresa El Condor atiende con rapidez para brindar un buen servicio, como se puede ver casi la mitad de clientes afirma que la secretaria siempre atiende con rapidez, estos resultados no coinciden con los resultados encontrados por Modesto (2017) quien manifiesta que el 60% menciona que no atiende con rapidez, asimismo no coinciden con los resultados encontrados por Ruíz (2014) quien determina que un servicio lento anula lo que se ganó con amabilidad y actitud. Atiéndelo de inmediato y, si estás ocupado, indícale que estarás con él en un momento. No permitas que se sienta abandonado, por consiguiente la secretaria de la empresa El Condor atiende con rapidez para brindar un buen servicio Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 3, denominada “Seguridad, higiene y limpieza” se aprecia que el 62% de clientes manifiesta que los vehículos siempre cuentan con seguridad, higiene y limpieza con el cual ha contribuido a un ambiente agradable; el 31% de clientes manifiesta que los vehículos a veces cuentan con seguridad, higiene y limpieza con el cual ha contribuido a un ambiente agradable, el 7% de clientes manifiesta que los vehículos nunca cuentan con seguridad, higiene y limpieza con el cual ha contribuido a un ambiente agradable, como se puede ver la mayoría de

clientes manifiesta que los vehículos siempre cuentan con seguridad, higiene y limpieza con el cual ha contribuido a un ambiente agradable, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Velásquez (2017) quien manifiesta que además el manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza que han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado. Pero contrastan con los resultados encontrados por Castillo (2018) quien menciona que con esto nos referimos no solo a tus oficinas o tu local, sino también a tu departamento de entregas. Baños, paredes y pisos limpios son indispensables en cualquier oficina. Asegúrate también que tus trabajadores lleven su uniforme o vestimenta apropiada. por consiguiente el personal de la empresa El Condor mantiene los vehículos con seguridad, higiene y limpieza que han contribuido a un ambiente agradable para los pasajeros, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 4, denominada “Sinceros y honestos” se aprecia que el 85% de clientes manifiesta que los choferes siempre son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte; el 15% de clientes manifiesta que los choferes a veces son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte, como se puede ver la mayoría de clientes manifiesta que los choferes siempre son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte, estos resultados no coinciden con los resultados encontrados por Fotcon (2016) quien menciona que nunca le hagas creer al cliente que recibirá algo que no puedes darle, ya sea un producto o un plazo de servicio. por consiguiente el personal de la

empresa El Condor son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte, ya que tienen estipulado el monto de pasaje por tramo, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 5, denominada “Servicio adecuado” se aprecia que el 51% de clientes manifiesta que los choferes siempre brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente; el 37% de clientes manifiesta que los choferes a veces brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente; el 12% de clientes manifiesta que los choferes nunca brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente, como se puede ver la mitad de clientes manifiesta que los choferes siempre brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente, estos resultados no coinciden con los resultados encontrados por Morales (2016) quien determina que teniendo claro que es fundamental satisfacer las necesidades del cliente brindándole un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente con el consumidor. Pero contrastan con los resultados encontrados por Moya (2016) quien menciona que Si prometes, cumple. Si algún imprevisto impide que lo hagas, comunícate con el cliente y dale la información suficiente para convencerlo. Discúlpate, explícale las causas y trata de compensarlo por el inconveniente. Por consiguiente el personal de la empresa El Condor brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que

genere sensaciones que conecten emocionalmente entre los pasajeros y personal, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 6, denominada “Fiable y cuidadosa” se aprecia que el 87% de clientes manifiesta que los choferes siempre ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino; el 13% de clientes manifiesta que los choferes a veces ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino, como se puede ver la mayoría de clientes manifiesta que los choferes siempre ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cortés (2017) quien menciona que la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. por consiguiente el personal de la empresa El Condor ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino a los pasajeros, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 7, denominada “Destrezas y conocimientos” se aprecia que el 70% de clientes manifiesta que los choferes siempre muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo; el 18% de clientes

manifiesta que los choferes a veces muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo, el 12% de clientes manifiesta que los choferes nunca muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo, como se puede ver la mayoría de clientes manifiesta que los choferes siempre muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Duque (2015) quien menciona que la posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio. por consiguiente el personal de la empresa El Condor destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo ya que tienen experiencia suficiente manejando en la zona, ya que t, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 8, denominada “Comunicación adecuada” se aprecia que el 74% de clientes manifiesta que los choferes y ayudantes siempre brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan; el 26% de clientes manifiesta que los choferes y ayudantes a veces brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan; como se puede ver la mayoría de clientes manifiesta que los choferes y ayudantes siempre brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Tamara (2015) quien determina que se apreció que la valorización que brindan los choferes y ayudantes hacia los clientes muestra un índice negativo por el hecho de la falta de comunicación. Pero contrastan con los resultados

encontrados por Pillou (2018) quien menciona que mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos. por consiguiente el personal de la empresa El Condor brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan, para que los pasajeros se sientan satisfechos, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 9, denominada “Sistema de GPS” se aprecia que el 58% de clientes manifiesta que los vehículo nunca tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito; el 26% de clientes manifiesta que los vehículo a veces tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito, el 16% de clientes manifiesta que los vehículo siempre tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito; como se puede ver la mayoría de clientes manifiesta que los vehículo nunca tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ospina (2015) quien determina que por último, los sistemas satelitales (GPS) se pueden aplicar para mejorar la operación del transporte de mercancías a través de la gestión y monitorización de vehículos. Pero contrastan con los resultados encontrados por Duque (2015) quien menciona que inexistencia de peligros, riesgos o dudas. por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor que los vehículo no tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito, ya que los falta financiamiento para colocar este sistema Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir

los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 10, denominada “Normas y estándares” se aprecia que el 73% de clientes manifiesta que el servicio ofrecido por la empresa El Cóndor siempre cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad; el 26% de clientes manifiestan que el servicio ofrecido por la empresa El Cóndor a veces cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad; el 1% de clientes manifiestan que el servicio ofrecido por la empresa El Cóndor nunca cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad; por consiguiente la mayoría de clientes manifiesta que el servicio ofrecido por la empresa El Cóndor siempre cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Summers (2015) quien menciona que la garantía dada de que el producto cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad. por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor el servicio ofrecido cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad, ya que la municipalidad y el ministerio de transporte lo solicita, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 11, denominada “Liderazgo autocrático” se aprecia que el 82% del personal manifiesta que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa; el 18% del personal manifiestan que el liderazgo autocrático a veces le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa: como se puede ver la mayoría del personal manifiesta que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Reátegui (2017) quien manifiesta que en su gran mayoría ejercen un liderazgo transaccional y mínima parte el liderazgo transformacional, manifiestan que el ejercicio del liderazgo transaccional les permite el aumento de la producción en la empresa, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Lloría, (2015) quien determina que el liderazgo autocrático es una forma extrema de liderazgo transaccional, en las que los líderes tienen un poder absoluto sobre los trabajadores. Las personas que forman parte del staff tienen la oportunidad de ofrecer sus sugerencias, incluyendo si estas son para el bien del equipo o de la empresa. Muchas personas se sienten mal al ser tratadas de esta forma, por consiguiente el personal de la empresa El Condor indica que el liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa, por el buen trato que ha brindado, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 12, denominada “Reglas de forma rigurosa” se aprecia que el 61% del personal manifiesta que a veces existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea

preciso; el 36% del personal manifiestan que siempre existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso; el 3% del personal manifiestan que nunca existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso, como se puede ver la mayoría del personal manifiesta que a veces existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Goleman (2014) quien determina que siguen todas las reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan sus seguidores sea preciso. por consiguiente en la empresa El Cóndor existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso, con la finalidad de que todo marche bien, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 13, denominada “Inspira entusiasmo” se aprecia que el 46% del personal manifiesta que el administrador de la empresa a veces les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito; el 42% del personal manifiestan que el administrador de la empresa siempre les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito, el 12% del personal manifiestan que el administrador de la empresa nunca les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito, como se puede ver menos de la mitad del personal manifiesta que el administrador de la empresa a veces les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por

Maxwell (2017) quien determina que el liderazgo carismático es muy parecido al liderazgo transformacional, ya que todos los líderes de la organización inspiran entusiasmo en los equipos y son demasiado energéticos al conducir a todos los empleados. De todas formas los líderes carismáticos tienen a creer mucho más en sí mismo que en los equipos de trabajo que los rodean, esto supone que se generen problemas, y un proyecto en una organización puede llegar a colapsar el día que el líder abandone el barco. Es por esto, que las personas que integran el equipo tienen en mente que sin el líder carismático no se alcanza el éxito. Por consiguiente el personal de la empresa El Condor afirma que el administrador de la empresa les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 14, denominada “Toma de decisión” se aprecia que el 52% del personal manifiesta que el administrador a veces les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa; el 39% del personal manifiestan que el administrador siempre les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa; y el 9% del personal manifiestan que el administrador nunca les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa; como se puede ver la mitad del personal manifiesta que el administrador a veces les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa, estos resultados no coinciden con los resultados encontrados por Desulovich (2015) quien manifiesta que se ha podido notar que dentro de las diez de empresas

encuestadas dos de ellas ejercen un liderazgo autoritario y en las restantes un liderazgo democrático y acerca de la investigación sobre la gestión de flota en las MYPE. Pero contrastan con los resultados encontrados por Goleman (2014) quien menciona que el líder democrático es el que toma la última decisión, los líderes participativos invitan a otras personas que integran el equipo a que contribuyan durante el proceso de toma de decisión. Esto no sólo incrementa la satisfacción por el trabajo sino que favorece el desarrollo de nuevas habilidades. Los miembros del equipo se sienten en control de su propio destino así que se encuentran motivados a trabajar duro, más que por una recompensa económica. Por consiguiente el personal de la empresa El Condor afirma que el administrador les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa, en dichas reuniones hacen lluvia de ideas y luego eligen la mejor alternativa, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 15, denominada “El líder de la empresa” se aprecia que el 61% del personal manifiesta que el líder de la empresa siempre es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable; el 36% del personal manifiestan que el líder de la empresa a veces es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable; el 3% del personal manifiestan que el líder de la empresa nunca es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable; como se puede ver la mayoría del personal manifiesta que el líder de la empresa siempre es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable, asimismo no coinciden con los resultados encontrados por Córdova

(2016) quien determina que tiene en cuenta los objetivos, constituidos estos como elementos que intervienen en el proceso de liderazgo el coordinador posee un liderazgo transformacional, dado que este estilo tiene las siguientes características: serenidad, cordialidad, delicadeza en el trato, lealtad, sinceridad, laboriosidad y humildad, los monitores concuerdan en que el Coordinador no ejerce un estilo no liderazgo, asimismo contrasta con Warren (s.f.) quien llego a la siguiente conclusión que el liderazgo transformacional es un estilo de liderazgo que se define como el liderazgo que crea el cambio valioso y positivo en los seguidores. Un líder transformacional se centra en la “transformación” a otros a ayudarse unos a otros, a tener en cuenta por los demás, para ser alentador y armoniosa, y para mirar hacia fuera para la organización en su conjunto. por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor el líder de la empresa es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable en el cual se puede confiar, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 16, denominada “Conocimiento y domina las funciones” se aprecia que el 61% del personal manifiesta que siempre tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa; el 33% del personal manifiestan que a veces tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa; y el 6% del personal manifiestan que nunca tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa; como se puede ver la mayoría del personal manifiesta que siempre tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa, estos resultados coinciden

con los resultados encontrados por Santos (2011) quien manifiesta que está basado en conocimiento de sí mismo y de su ocupación. Ningún seguidor desea ser dominado por un líder que le falte confianza y valentía. Ningún seguidor inteligente será dominado a largo plazo por tal líder. por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 17, denominada “Sistemas de calidad” se aprecia que el 67% del personal manifiesta que el administrador de la empresa siempre lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad; el 27% del personal manifiestan que el administrador de la empresa a veces lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad; y el 6% del personal manifiestan que el administrador de la empresa nunca lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad, como se puede ver la mayoría del personal manifiesta que el administrador de la empresa siempre lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por More (2017) quien manifiesta que con la finalidad que cuando los gerentes no se encuentren en la empresa lleven una planeación, control y procedimiento adecuado, porque el liderazgo es un proceso social de adaptación en la dirección organizacional, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Reátegui (2016) quien determina que el hombre que no se puede controlar a sí mismo nunca puede controlar a otros. El autocontrol es ejemplo para los seguidores de uno, los

cuales los más inteligentes se emularán. por consiguiente el personal de la empresa El Condor el administrador de la empresa lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad para el funcionamiento de la misma, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 18, denominada “Persona justa” se aprecia que el 70% del personal manifiesta que el administrador siempre es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos; el 30% del personal manifiestan que el administrador a veces es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos, como se puede ver la mayoría del personal manifiesta que el administrador siempre es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Gómez (2018) quien manifiesta que sin un sentido de justicia, ningún líder puede comandar y mantener el respeto de sus seguidores. por consiguiente el personal de la empresa El Condor el administrador es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos, ya que brinda los turnos bien establecidos con salidas y horarios adecuados, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 19, denominada “El administrador entiende” se aprecia que el 55% del personal manifiesta que el administrador siempre entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar; el 42% del personal manifiestan que el administrador a veces entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar; y el 3% del personal manifiestan que el administrador nunca entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar, como se puede ver la mayoría del personal manifiesta que el administrador siempre entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Reátegui (2016) quien manifiesta que el líder exitoso debe ser compasivo con sus seguidores. Aún más, él debe entender los problemas de las personas. por consiguiente el personal de la empresa El Cóndor el administrador entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

En la Tabla y Grafico 20, denominada “Responsabilidad” se aprecia que el 64% del personal manifiesta que el administrador siempre asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores; el 36% del personal manifiestan que el administrador a veces asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores, como se puede ver la mayoría del personal manifiesta que el administrador siempre asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por

Cornegie (2015) quien manifiesta que el líder exitoso debe estar dispuesto a asumir la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus seguidores. por consiguiente el personal de la empresa El Condor el administrador asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores, ya que esas dificultades afecta a la misma, Por lo tanto dichos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Las estrategias de la calidad del servicio que identifican los clientes en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL es sinceridad porque los choferes son honestos al momento de realizar el cobro por transporte de pasajeros, actitud porque son personas amables y cordiales al momento de brindar un servicio, ambiente agradable porque los vehículos cuentan con seguridad, higiene y limpieza que han contribuido a un ambiente donde se puede viajar con satisfacción, confiabilidad porque brindan un servicio adecuado y un clima que genere sensaciones que conecten emocionalmente tranquilo y con total satisfacción.

Se describe los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor son fiabilidad porque los choferes ejecutan el servicio de forma cuidadosa al momento de trasladarle a su destino a cada pasajero,

comunicación porque brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan, conformidad porque el servicio ofrecido por la empresa cumple con las normas y estándares establecidos por la ley como sello de calidad, profesionalidad porque muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo, pero no cuentan con seguridad porque los vehículos no tienen un sistema de GPS en caso de asalto, robo o accidente en pleno tránsito.

Los estilos de liderazgo que identifican el personal de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor son autocrático porque le ha permitido el incremento de pasajeros con el cual se ha visto beneficiado, transformacional porque el líder de la empresa es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable con su trabajo, burocrático porque existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso, democrático porque el administrador les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa y así llegar a las mejores soluciones en caso de algún problema o mejora para la misma.

Se describe los principales factores de liderazgo en la empresa de transportes y servicios generales es justicia porque el administrador es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos, ya que elabora un cronograma de salida de vehículos por tiempo y orden; control porque lleva la planeación y procedimiento de los sistemas de calidad; además asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores con la finalidad de satisfacer a los pasajeros, el coraje inquebrantable porque tienen conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa, pero a veces tienen

compasión y entendimiento ya que el administrador entiende cuando el personal tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar.

Aspectos Complementarios

Propuesta de Mejora

Justificación de propuesta de mejora:

Finalmente la investigación se justifica porque determinara una propuesta de mejora de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018; con la finalidad que el propietario o gerente de la misma empiecen a mejorar el servicio brindado y regularicen sus documentos para contar con estándares de calidad de servicio y liderazgo en su empresa.

Propuesta

OBJETIVO	PROBLEMA ENCONTRADO	ACCIÓN CORRECTIVA	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.	Capacitación al personal	Brindar capacitación al personal	Brindar capacitación al personal mensualmente en especial a la secretaria para brindar atención con mayor rapidez y los pasajeros queden satisfechos.	Área de Recursos humanos
Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.	No cuenta con un sistema de GPS	Implementar un sistema de GPS	Buscar alternativas de financiamiento para Implementar un sistema de GPS, con la finalidad de brindar mayor seguridad a los pasajeros, choferes y vehículos, en caso de accidentes, robos o asaltos en pleno tránsito.	Gerente
Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.	El administrador no es carismático	Capacitar al administrador en liderazgo	Capacitar al administrador en liderazgo, comprensión y el buen trato al personal con la finalidad de inspirar confianza en el equipo de trabajo, además entender y comprender al personal en caso de problemas y enfermedad, por lo tanto	Área de Recursos humanos

<p>Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.</p>	<p>El administrador no entiende al personal en caso de permisos para enfermedades o problemas familiares.</p>		<p>quedar en buenos terminos sin que nadie salga perjudicado.</p>	
--	---	--	---	--

Referencias Bibliográficas

Aguilar, K. (2017). *“Liderazgo Transformacional en Funcionarios del área de negocios de la Financiera Caja Sullana Lima Piura, 2017”*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Psicología. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Alburqueque, F. (2017). *“Caracterización del control de calidad y el uso de atención al cliente en las mype de servicio rubro transporte urbano (colectivo) en el distrito de Sullana año 2017”*. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Alburqueque, G. (2017). *“Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la clínica J & C Inmaculada Concepción S.A.C. del distrito del Sullana año 2017”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Sullana.

- Alania, E. (2018). *Logística global: Conoce las 5 mejores prácticas del sector*. Zona Ejecutiva del Comercio.
- Alegre, M. (2018). *El transporte urbano es el segundo problema que más afecta a los limeños*. RPP Noticias.
- Álvaro, J. (2016). *Clasificación de los transportes*. Blog Cueva del Ingeniero Civil.
- Ancajima F. (2015). *“Diagnóstico cualitativo de los rasgos característicos del liderazgo en la buena gestión de la institución educativa”*. Tesis para optar el título Doctor con mención en Administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo, Sullana.
- Aparicio, C. (2013). *La Gestión del Sistema de Transporte Público Peruano al 2050*. CEPLAN.
- Arrué, J. (2018). *El transporte urbano es el segundo problema que más afecta a los limeños*. RPP Noticias.
- Benavides, R. (2017). *Economía peruana crece 1.32% en diciembre y cierra el 2017 con avance de 2.50%*. Diario Gestión.
- Betancourt, G. (2017). *Una definición de liderazgo*. Forbes
- Boada, I. (2017). *“Liderazgo y Clima Laboral en CLINMEYD S.A. Northospital”*. Tesis para obtener Titulación de Psicología Industrial. Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Bonifaz, J. (2017). *"Hacia la OCDE: transporte"*, por José Luis Bonifaz. Diario El Comercio en Línea.
- Bresani, A. (2016). *Un sistema de calidad en la cadena de suministro aumenta la rentabilidad*. Artículo Conexión ESAN.
- Carreño, W. (2017). *“Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las mype rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017”*.

- Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración.
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Castillo R. (2018, febrero 6). *10 estrategias en servicio y atención al cliente*.
Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/10-estrategias-servicio-atencion-al-cliente/>
- Cerrón, M. (2016). “*Análisis de los Estilos de Liderazgo y su impacto en el clima organizacional de la Empresa Pública de Petróleos en el Ecuador*”. Tesis para optar el Título de Magister en Administradora de Empresas. Universidad Politecnica Salesiana, Ecuador.
- Código de Ética para la Investigación (versión 001) (2016). *Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH* Católica, de fecha 25 de enero de 2016. ULADECH.
- ComexPerú, (2018). *Situación de las MYPE en 2017: muchos retos en el camino*.
Recuperado el 07 de noviembre de 2018 en:
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>
- Contreras, A. (2014). *El liderazgo, ¿qué es? ¿Que lo caracteriza? ¿Dónde se encuentra?*. Escuela de organización industrial.
- Contreras, D. & Jiménez, L. (2016). “*Liderazgo y clima organizacional en un colegio de cundinamarca. lineamientos básicos para su intervención*”. Tesis para optar el título de Maestría en Dirección. Universidad del Rosario, Colombia.
- Córdova, M. (2016). *Identificación de los estilos de liderazgo que ejerce la coordinación del proyecto “mejora del sistema educativo con equidad para el desarrollo humano sostenible de la población del distrito de Frias, Sierra*

- Altoandina de la Región Piura*". Tesis de pregrado en Educación, Especialidad en Lengua y Literatura. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú.
- Cornegie, D. (2015). *Cómo ganar amigos e influir sobre las personas*. Editorial Sudamericana.
- Cortés, G. (2017). *Tipos de calidad que debe ofrecer un producto*. Informa BTL
- Cruzado, D. (2017). *El 55% de empresas familiares en Perú tiene un plan de sucesión establecido*. Diario Gestión. Recuperado el 10 de junio del 2017 en: <http://gestion.pe/empresas/55-empresas-familiares-peru-tiene-plan-sucesion-establecido-2188807>
- Delgado, J. & Gutiérrez, J. (2014). *Métodos y técnicas cualitativas investigación en ciencias sociales*. (Pág. 124).
- Desulovich, M. (2015). *"Caracterización de la capacitación y la gestión en las MYPE rubro transporte de carga pesada Piura, año 2015"*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- DiMaria, J. (2018). *¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?*. Conexión ESAN.
- Duque, E. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia.
- Estrada, F. (2017). *"Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicio rubro transporte terrestre en el la provincia de Leoncio Prado periodo 2017"*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huánuco.

- Evans, J. (2017). *Administración y control de calidad*. Editorial: S.A. EDICIONES.
ISBN: 9789706864383
- Evans, J. & Lindsay, W. (2018). *Administracion y control de la calidad/ Management and Quality Control*. Editeur : Cengage Learning Editores S.A. de C.V.; Édition : 7th edition (17 mars 2018)
- Faucett, E. (2017). *ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*. Revista SGS.
- Figueroa, V. (2016). *Evaluación y análisis de la calidad percibida en destinos turísticos sol y playa*. Tesis Doctoral. CUJAE, La Habana, Cuba.
- Fotcon, S. (2016). *Estrategias para mejorar la calidad en el Servicio al Cliente*. Blog Administra, Optimice y Crece.
- Flores, N. (2016, noviembre 3). *El liderazgo*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-liderazgo/>
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. el poder de la inteligencia emocional* ebook. Editorial: ZETA BOLSILLO
- Gómez, E. (2018). *6 Factores clave para el éxito y liderazgo*. Grandes PYMES.
- Guzmán, G. (2015). *Modernización de las PYMES Perú anas: Beneficios de las TIC's*. Revista Digital Semana Económica. Recuperado de: <http://semanaeconomica.com/tecnologiaentempresa/2015/01/30/modernizacion-de-las-PYMES-Perú-anas-beneficios-de-las-tics/>
- Hernández, E. (s.f.). *Transporte Público Urbano*. Revista Steer Davies Gleave.
- Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación* – Roberto Hernández Sampieri – Texto completo 21 enero, 2017.

- Higinio, A. (2016). *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de liderazgo contingencial de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de Huaraz, 2014”*. Tesis para optar el título profesional Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- INEI, (2015). *Producción Nacional*. INFORME TÉCNICO No 09 - Setiembre 2015.
- INEI, (2018). *Perú registra inflación de 0,13% en agosto y la tasa anualizada se desacelera a 1,07%*. América Economía.
- Jara, M. (2018). *“Es ilusorio creer que la nueva Autoridad de Transporte por sí sola solucionará los problemas de la congestión vehicular”*. Diario El Comercio.
- Joaquim, T. (2016). *Cinco razones por las que los acuerdos comerciales son importantes para América Latina y el Caribe*. Diario Gestión.
- Kruse, K. (2014). *Definición de Liderazgo*. Life Perú.
- Leigh, C. (2018). *Los regidores se dividen por el proyecto de ordenanza para el transporte público*. Recuperado el 08 de noviembre de 2018 en: <https://diariocorreo.pe/edicion/piura/los-regidores-se-dividen-por-el-proyecto-de-ordenanza-para-el-transporte-publico-824833/>
- LEY (N° 27181) - *Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre*. D.S. N° 016-2009-MTC (TUO del Reglamento - Código de Tránsito) D.S. N° 033-2001-MTC (REGLAMENTO).
- Loria, R. (2015). *Estilos de liderazgo en dirección de equipos*. Recuperado el 04 de diciembre de 2018 en: <https://ricardlloria.wordpress.com/2015/09/14/13-estilos-de-liderazgo-en-direccion-de-equipos/>

- Magazine, T. (2016). *El impacto del transporte público en el medio ambiente*. Recuperado el 07 de noviembre de 2018 en: <http://www.tysmagazine.com/impacto-del-transporte-publico-medio-ambiente/>
- Marín M. (2018). *¿Pasaje con tarjeta? Una nueva alternativa para el transporte público de Lima*. Diario Gestión en Línea.
- Martínez, S. (2014). “*Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013*”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Maxwell, J. (2017). *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo: Siga estas leyes, y la gente lo seguirá a usted*. (Spanish Edition) (Spanish) Paperback – September 16, 2017
- Medina, J. (2015). *2013-2021: liderazgo empresarial para un futuro peruano con propósito*. América Economía.
- MINCETUR, (s.f.). *Lo que debemos saber de los Acuerdos Comerciales (Algunos también llamados "TLC")*. Ministerio de Comercio exterior y Turismo.
- Modesto, D. (2017). “*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional SAC – Huánuco. 2017*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huanuco.
- Molina, J. y Torres, S. (2016). “*Análisis de la calidad de la prestación de servicio de transporte público urbano, Trujillo 2014*”. Tesis para optar el título Profesional de Abogado. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

- Morales, T. (2016). *“Factores de liderazgo y competitividad de las MYPE comerciales, rubro abarrotes de la ciudad de Talara, año 2016”*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Talara.
- Morán, G. (2016). *“Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario”*. Tesis para optar el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- More, E. (2017). *“Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017”*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Moya, M. (2016). *Estrategia: calidad de servicio*. Revista Logistec.
- Navajas, J. (2015). *Innovación en el transporte de las ciudades*. Recuperado el 24 de junio del 2017 en: <http://blogthinkbig.com/innovacion-en-el-transporte-de-las-ciudades/>
- Ospina, S. (2015). *“Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías”*, Tesis de doctorado en marketing. Universidad de Valencia, España.
- Palacios, F. (2016). *Definición y función en el transporte urbano*. Recuperado el 04 de diciembre de 2018 en: <https://prezi.com/nqw6cb-gocva/definicion-y-funcion-en-el-transporte-urbano/>

- Pastor, G. (2017). *JTP Cátedra Transporte*. Facultad de Ingeniería. UN Cuyo.
- Pillau, J. (2018). *Calidad*. Recuperado el 04 de diciembre de 2018 en:
<https://es.ccm.net/contents/606-calidad>
- Pingo, G. (2017). “*Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Caso: Agencia Paita Caja Piura, año 2016*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Portocarrero, J. (2016). *Como resolver la movilidad en Lima y Callao*. Revista centro de investigación Universidad del Pacifico.
- Proinversión, (s.f.). *Infraestructura de Transporte*. Agencia de Promoción de la Inversión Privada Perú.
- Quesada, F. (2014). *Editorial: TLC, cinco años después*. Diario el Comercio en Línea.
- Ráez, L. (2016). *Análisis de los costos y beneficios de las opciones de política*. © Consorcio de investigación económica y social (pág. 25).
- Ramírez, G. (2018). *Mypes reconocen que producir con calidad favorece su posición en el mercado*. Diario Peru.com
- Ramírez, L. (2018). *Cruz del Sur: ¿Por qué la crisis política no afecta al sector transporte?*. Diario El Comercio.
- Reátegui, C. (2017). “*Gestión con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector forestal, rubro aserraderos del distrito de Manantay, año 2017*”. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Universidad los Ángeles de Chimbote, Pucallpa.
- Reátegui, G. (2014). *Sistema de transporte urbano en el Perú genera pérdidas por US\$ 20,000 millones al año*. Diario Gestión en Línea.

- Reátegui, H. (2016). *Cuáles son los factores que influyen en el liderazgo*. Formación Tecnológica.
- Rodríguez, P. (2015). *El enfoque cuantitativo en las ciencias sociales se origina fundamentalmente en la obra de Auguste Comte*. (pág. 32).
- Ruíz, L. (2014). *Estrategia de calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en la Caja Municipal Trujillo - Agencia Cajabamba 2013*. Universidad nacional de Trujillo.
- Ruíz, A. (2018). *Importancia de la ecología en el ámbito empresarial*. Recuperado el 07 de noviembre del 2018 en: <https://es.mongabay.com/2018/01/peru-se-espera-sector-ambiental-2018/>
- Saavedra, M. (2016). *Perú y China alistan acuerdo para impulsar e-commerce en PYMES*. Diario El Comercio.
- Saavedra, J. (2018). *Identifican principal problemática del transporte urbano en Piura*. Revista El Peruano.
- Santos, J. (2011). *Los 11 principales factores del liderazgo*. Recuperado el 04 de diciembre de 2018 en: <http://liredazgo.blogspot.com/2011/11/los-11-principales-factores-del.html>
- Segura, J. (2014). *Análisis microeconómico*. Editorial: ALIANZA EDITORIAL. Lengua: CASTELLANO. ISBN: 9788420681047
- Sotomayor, J. (2015). *¿Qué vehículos podrán circular para el transporte público?*. Diario La Prensa. Disponible en: <http://laprensa.peru.com/actualidad/noticia-que-vehiculos-podran-circular-transporte-publico-15170>
- Summers, D. (2015). *Administración de la Calidad*. Editorial Perason.

- Tamara, R. (2015). *“Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la Maná periodo 2013”*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera comercial. Universidad de Técnica de Cotopaxi, Ecuador.
- Tamariz H. (2016). *“Gestión de la calidad y liderazgo pedagógico de los Institutos de Educación Superior Pedagógico Públicos, Región Piura, 2016”*. Tesis para optar el título Doctor con mención en Administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo, Sullana.
- Tavil, J. (2015). *Cómo la tecnología puede mejorar el transporte público*. Portal Tecnoseguro.com
- Timaná, J. (2015). *Especialistas: El 80% del transporte en Piura es informal y falta más control*. Diario la Republica.
- Torriani, Y. (2018). *Pymes emplean al 75% de la PEA*. Revista Cámara de Comercio Lima.
- Valdés, C. (2015, junio 24). *Concepto, características y estilos de Liderazgo*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/concepto-caracteristicas-estilos-liderazgo/>
- Vásquez, J. (2016). *Importancia de las MYPES en el Perú*. Diario Gestión en línea.
- Velasco, (2017). *Gestión de la calidad: mejora y continua y sistemas de gestión: teoría y práctica (2ª ED.)*. Editorial: PIRAMIDE. Lengua: CASTELLANO. ISBN: 9788436823622

- Velásquez, Y. (2017). *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016”*. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Warren, (s.f.). *Liderazgo con propósito*. Proposedriven.
- Wynarczyk, H. (2016). *Orientaciones técnicas, especialmente para niveles de licenciatura y master en áreas de ciencias de la administración y ciencias sociales*. Trabajo de Tesis.
- Zizek, M. (2016). *Tipos de transportes en Lima*. Disponible en: http://enperu.about.com/od/Transporte_y_viajes_en_peru/tp/Tipos-De-Transportes-En-Lima.htm
- Zuñiga, J. (2018). *La situación de la Pequeña Empresa en la Alianza del Pacífico*. Revista Panorámica.

ANEXOS

1. CUESTIONARIO



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES Y COLABORADORES

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando a esta empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo determinar las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018.

Nº	PREGUNTA	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
CALIDAD DE SERVICIO				
1	¿Los choferes son personas amables y cordiales?			
2	¿La secretaria atiende con rapidez?			
3	¿Los vehículos cuentan con seguridad, higiene y limpieza que han contribuido a un ambiente agradable?			
4	¿Los choferes son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte?			
5	¿Los choferes brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente a usted?			

6	¿Los choferes ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino?			
7	¿Los choferes muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo?			
8	¿Los choferes y ayudantes brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan?			
9	¿Los vehículo tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito?			
10	¿El servicio ofrecido por la empresa El Cóndor cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad?			
LIDERAZGO				
11	¿El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa?			
12	¿Dentro de la empresa El Cóndor existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso?			
13	¿El administrador de la empresa les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito?			
14	¿El administrador les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa?			
15	¿El líder de la empresa es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable?			
16	¿Usted tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa?			
17	¿El administrador de la empresa lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad?			
18	¿El administrador es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos?			
19	¿El administrador entiende cuando usted tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar?			
20	¿El administrador asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores?			

Muchas gracias por su colaboración.

Sullana, Diciembre de 2018.

2. LIBRO DE CODIGO

Cliente	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	
1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	
2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
4	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
6	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	
7	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	
8	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
11	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2
12	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2
13	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2
14	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2
15	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2
16	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2
17	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2
18	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2
19	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2
20	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	3
21	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3
22	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3
23	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3
24	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3
25	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3
26	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3
27	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3
28	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3
29	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3
30	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3
31	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3
32	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3
33	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3
34	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3
35	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3
36	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Porcentajes	1 = 10% 2 = 21% 3 = 69%	1 = 12% 2 = 41% 3 = 47%	1 = 7% 2 = 31% 3 = 62%	1 = 0% 2 = 15% 3 = 85%	1 = 12% 2 = 37% 3 = 51%	1 = 0% 2 = 13% 3 = 87%	1 = 12% 2 = 18% 3 = 70%	1 = 0% 2 = 26% 3 = 74%	1 = 58% 2 = 26% 3 = 16%	1 = 1% 2 = 27% 3 = 72%	

Cliente	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2
3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
12	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
13	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
14	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
15	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
16	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
18	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
19	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
20	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
21	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Porcentajes	1 = 0% 2 = 18% 3 = 82%	1 = 3% 2 = 61% 3 = 36%	1 = 12% 2 = 45% 3 = 43%	1 = 9% 2 = 52% 3 = 39%	1 = 3% 2 = 36% 3 = 61%	1 = 6% 2 = 33% 3 = 61%	1 = 6% 2 = 27% 3 = 67%	1 = 0% 2 = 30% 3 = 70%	1 = 3% 2 = 42% 3 = 55%	1 = 0% 2 = 36% 3 = 64%	

3. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO (EXPRESADO EN NUEVO SOLES)					
RUBROS	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
I. BIENES DE CONSUMO					166,00
Cuaderno	1		20,00	20,00	
Lapicero	3		3,00	9,00	
Resaltador	3		4,00	12,00	
Corrector	2		5,00	10,00	
Empaste	1		90,00	90,00	
Papel A4	1	Millar	23,00	23,00	
Lápiz	2		1,00	2,00	
II. SERVICIOS					2693,00
USV	1		30,00	30,00	
Anillado	2		21,00	42,00	
Internet	5	Meses	120,00	600,00	
Impresiones	450		0,10	45,00	
Tinta de impresora	2		43,00	86,00	
Fotocopias			60,00	60,00	
Movilidad			500,00	500,00	
Libros de investigación	1		230,00	230,00	
Libros	2		150,00	300,00	
Asesoría	4	meses	200,00	800,00	
Varios			0,00	0,00	
TOTALES					2859,00

3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N° orden	Actividades	SEMANAS															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Título de investigación																
2	Objetivos de investigación																
3	Justificación de investigación																
4	Selección bibliográfica																
5	Bases teóricas																
6	Antecedentes de investigación																
7	Técnicas e instrumento																
8	Elaboración de matriz de consistencia																
9	Redacción anteproyecto																
10	Elaboración de instrumentos de recolección																
11	Revisión y aprobación del proyecto de investigación por jurado																
12	Encuesta																
13	Codificación																

VALIDACIONES

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

DOCENTE: Mg. Lic. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS

ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO

COLEGIADO: COESPE N°214

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 30 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Validez: El instrumento que midió las características de calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 25. Dando el siguiente resultado:

VARIABLE LIDERAZGO:

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
10	0.916

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	18,00	29,655	,991	,890
P02	18,00	33,793	,500	,918
P03	18,00	29,655	,991	,890
P04	18,00	35,862	,277	,930
P05	18,00	29,655	,991	,890
P06	18,00	44,138	-,500	,967
P07	18,00	29,655	,991	,890
P08	18,00	29,655	,991	,890
P09	18,00	29,655	,991	,890
P10	18,00	29,655	,991	,890

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 91.6% de confiabilidad con respecto a 10 Preguntas (30 encuestados) de la Variable Liderazgo.


 LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS
 COESPE 214
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y LIDERAZGO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES EL CÓNDOR EIRL

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
10	0.802

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	18,00	17,241	1,000	,720
P02	18,00	21,379	,359	,798
P03	18,00	17,241	1,000	,720
P04	18,00	21,379	,359	,798
P05	18,00	17,241	1,000	,720
P06	18,00	33,793	-1,000	,918
P07	18,00	17,241	1,000	,720
P08	18,00	21,379	,359	,798
P09	18,00	17,241	1,000	,720
P10	18,00	21,379	,359	,798

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 80.2% de confiabilidad con respecto a 10 Preguntas (30 encuestados) de la Variable Calidad de Servicio.


 LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS
 COESPE 214
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Elizabeth Zapata Castro, identificado con DNI
03561030, **MAGÍSTER EN**
Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta, elaborado por Bach. Fernando Isidro Zapata Castro a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LIDERAZGO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES EL CÓNDOR EIRL EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Sullana, enero del 2019.


Mgtr. Elizabeth D. Zapata Castro
CLAD 00562

Validación

Items	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Los choferes son personas amables y cordiales?	✓			✓		✓		✓
¿La secretaria atiende con rapidez?	✓			✓		✓		✓
¿Los vehículos cuentan con seguridad, higiene y limpieza que han contribuido a un ambiente agradable?	✓			✓		✓		✓
¿Los choferes son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte?	✓			✓		✓		✓
¿Los choferes brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente a usted?	✓			✓		✓		✓
¿Los choferes ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino?	✓			✓		✓		✓
¿Los choferes muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo?	✓			✓		✓		✓
¿Los choferes y ayudantes brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares adonde llegan?	✓		✓			✓		✓
¿Los vehículos tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito?	✓			✓		✓		✓
¿El servicio ofrecido por la empresa El Cóndor cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad?	✓			✓		✓		✓
¿El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa?	✓			✓		✓		✓
¿Dentro de la empresa El Cóndor existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso?	✓			✓		✓		✓
¿El administrador de la empresa les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito?	✓			✓		✓		✓
¿El administrador les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa?	✓			✓		✓		✓


 Mgtr. Elizabeth D. Zapata Castro
 CLAD. 06563

¿El líder de la empresa es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable?	✓			✓		✓		✓
¿Usted tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa?	✓			✓		✓		✓
¿El administrador de la empresa lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad?	✓			✓		✓		✓
¿El administrador es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos?	✓			✓		✓		✓
¿El administrador entiende cuando usted tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar?	✓			✓		✓		✓
¿El administrador asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓

¡Muchas gracias por su colaboración!

Elizabeth
 Mgr. Elizabeth Q. Zapata Castro
 CLAD. 06563