



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A.
CHICLAYO – 2020**

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

Autor:

Bach. Bayona Torres, Marco Eufemio

<https://orcid.org/0000-0003-0800-7998>

Asesor:

Dra. Cubas Carranza, Janet Isabel

<https://orcid.org/0000-0001-5177-8021>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

HOJA DE APROBACIÓN DE JUARADO

TESIS

**SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A. CHICLAYO - 2020.**

Asesor (a):

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Firma

Presidente (a):

Dr. García Yovera Abraham José

Firma

Secretario (a):

Mg. Silva Gonzáles Liset Sugeily

Firma

Vocal (a):

Mg. Mory Guarnizo Sandra

Firma

DEDICATORIA

A mi madre Dalila quien que a pesar de todas las adversidades que pasó supo formarme con valores con mucha honestidad y responsabilidad.

A mi esposa Brisaida, quien ha sido mi compañera de quien recibí apoyo incondicional en toda mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar por hacer realidad la culminación mis estudios universitarios.

A Mis docentes de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN por sus enseñanzas en mi formación Profesional.

A La Empresa PROSEGURIDAD S.A Por otorgarme Becas Universitarias y facilidades para mis estudios universitarios.

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020. Responde a la pregunta: ¿De qué manera influye la supervisión laboral en la calidad del servicio – PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo – 2020?. El tipo de investigación fue descriptiva-correlacional ya que comprende la descripción de las variables y muestra la relación que existe entre las variables. El diseño fue no Experimental, ya que no ha existido razón para manipular las variables dependiente e independiente. La muestra se obtuvo utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 120 trabajadores de la empresa Proseguridad S.A. de la ciudad de Chiclayo, se obtuvo una muestra de 92 encuestados para recopilar información necesaria en la investigación. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado se obtuvo que el nivel de supervisión laboral es bueno con un 43%, se puede considerar entonces que son pocos los aspectos por mejorar, a su vez el nivel de Calidad de Servicio se encuentra en un nivel bueno con 37%. Concluyendo que el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. – Chiclayo 2020, es del 0.988 de significancia bilateral de 0.001 (ver Tabla 16) por la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Palabras Clave: Supervisión Laboral, Calidad de servicio, Intervención, Estrategias y Motivación.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the level of influence between labor supervision and the quality of the service of PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020. Answers the question: How does labor supervision influence the quality of the service - PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020?. The type of research was descriptive-correlational since it includes the description of the variables and shows the relationship that exists between the variables. The design was non-Experimental, since there has been no reason to manipulate the dependent and independent variables. The sample was obtained using a confidence level of 95% and an estimation error of 5% for a population of 120 workers of the company Proseguridad S.A. from the city of Chiclayo, a sample of 92 respondents was obtained to gather information necessary for the investigation. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. As a result, it was obtained that the level of labor supervision is good with 43%, it can be considered then that there are few aspects to improve, in turn the level of Service Quality is at a good level with 37%. Concluding that the level of influence between labor supervision and the quality of the service of PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020, is 0.988 with a bilateral significance of 0.001 (see Table 16) by the Spearman Rho correlation test.

Keywords: Labor Supervision, Service Quality, Intervention, Strategies and Motivation.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.	12
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	29
1.4. Formulación del problema.....	54
1.4.1. Problema General.	54
1.4.2. Problema Específicos.	54
1.5. Justificación e importancia del estudio.	54
1.6. Hipótesis	55
1.7. Objetivos	56
1.7.1 Objetivo general	56
1.7.2 Objetivos Específicos	56
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	58
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	58
2.1.1. Tipo de Investigación.....	58
2.1.2. Diseño de Investigación.....	58
2.2. Población y muestra.....	59
2.2.1. Población.....	59
2.2.2. Muestra	59
2.3. Variables, Operacionalización	60
2.3.1. Variables	60
2.3.2. Operacionalización	61
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	63
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	64

2.6. Aspectos éticos.....	65
2.7. Criterios de Rigor Científico	65
III. RESULTADOS	69
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	69
3.2. Discusión de Resultados.....	80
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
4.1. Conclusiones.....	84
4.2. Recomendaciones.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS.....	93
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	93
Anexo 02: Instrumentos	94
Anexo 03: Validación por Expertos	96
Anexo 04: Carta de permiso para recolección de datos	116
Anexo 05: Resolución de proyecto.....	117
Anexo 06: T-1-VRI-USS Autorización del Autor	120
Anexo 07: Evidencia Fotográfica	121
Anexo 08: Reporte TURNITIN	126
Anexo 09: Acta de originalidad	127

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Operacionalización de Variable Independiente	61
Tabla 2 - Operacionalización de la Variable Dependiente	62
Tabla 3 - Resumen de procesamiento de casos	64
Tabla 4 - Estadísticas de fiabilidad	64
Tabla 5 - Nivel de Supervisión Laboral	69
Tabla 6 - Nivel de Actividades Básicas	70
Tabla 7 - Nivel de Participación del Área.....	71
Tabla 8 - Nivel de Competencia Técnica	72
Tabla 9 - Nivel de Intervención técnica administrativa	73
Tabla 10 - Nivel de Calidad de Servicio	74
Tabla 11 - Nivel de Percepción física	75
Tabla 12 - Nivel de Prestación del Servicio.....	76
Tabla 13 - Velocidad de Respuesta.....	77
Tabla 14 - Nivel de Seguridad	78
Tabla 15 - Nivel de Empatía.....	79
Tabla 16 - Correlación.....	80
Tabla 17 - Matriz de Consistencia.....	93

INDICE DE FIGURAS

Figura 1- Nivel de Supervisión Laboral	69
Figura 2 - Nivel de Actividades Básicas.....	70
Figura 3 - Nivel de Participación del área.....	71
Figura 4 - Nivel de Competencia técnica.....	72
Figura 5 - Nivel de Intervención técnica administrativa	73
Figura 6 - Nivel de Calidad de Servicio.....	74
Figura 7 - Nivel de Percepción física.....	75
Figura 8 - Nivel de Prestación del Servicio.....	76
Figura 9 - Nivel de Velocidad de Respuesta	77
Figura 10 - Nivel de Seguridad.....	78
Figura 11 - Nivel de Empatía	79
Figura 12 - Recepción de encuesta vía WhatsApp.....	121
Figura 13 - Recepción de encuesta vía WhatsApp – 2do Grupo.....	121
Figura 14 - Recepción de encuesta vía e-mail.....	122
Figura 15 - Recepción de encuesta vía e-mail 2do grupo	122
Figura 16 - Envío de encuesta a los correos de los trabajadores	123
Figura 17 - Envío de encuesta a los correos de los trabajadores 2do grupo	123
Figura 18 - Solicitud a los trabajadores para encuesta turno día	124
Figura 19 - Solicitud a los trabajadores encuesta turno noche	124
Figura 20 - Evidencia de reunión virtual para el desarrollo de la encuesta	125

I – Introducción

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Los guardias de seguridad privada en centros comerciales, aeropuertos y otras instituciones públicas, las cámaras de CCTV que monitorean el movimiento de varios espacios públicos, y una variedad de otras medidas de vigilancia son comunes para muchos centros urbanos en todas las regiones de todo el mundo. Según Florquin (2011), el sector de la seguridad privada se ha convertido en un actor líder en el gobierno de la seguridad: su valor global es de aproximadamente US\$ 100 a 165 mil millones por año, maneja entre 19.5 y 25.5 millones de individuos alrededor del mundo, y experimenta tasas de crecimiento anual entre 7% y 8%. Esto implica tanto en espacios públicos como privados, en ambos sectores. (p.121).

Esto sugiere que, “tanto en espacios públicos como privados, una fuerza laboral grande y en expansión se dedica a una variedad de actividades de tipo vigilancia, como la vigilancia y el patrullaje. En el continente africano, este crecimiento, aunque mucho menos documentado que en otras partes del mundo, también es palpable, y los oficiales de seguridad privados se han convertido en componentes integrales del panorama de seguridad” (Diphorn, 2016, p.162).

Aunque la regulación legal de la industria de seguridad privada no es un fenómeno reciente, la necesidad percibida de regulación ha aumentado con los años. Esto es particularmente cierto con respecto a los esfuerzos internacionales, de los cuales el establecimiento del Documento de Montreux 2008 es simplemente un ejemplo. Button (2019) en el Documento de Montreux alienta a los estados a implementar esquemas de regulación más estrictos con respecto a la capacitación y el monitoreo de las empresas castrenses y de seguridad privada en locaciones de conflicto armado. Los académicos generalmente han analizado la normativización de la industria de la seguridad privada dentro de un marco de gobernanza y la han considerado como un medio formal para garantizar que se cumplan determinadas normas y que la industria funcione legítimamente. (p.112)

Aunque para el presente proyecto, se basó en la revisión bibliográfica, este informe de investigación sostiene que, la regulación de la industria de seguridad privada, que se implementa cada vez más a través de medios informales y por

actores no estatales, tiene el objetivo fundamental de monitorear y controlar a los empleados de esa industria. Al hacerlo, se sostiene que la regulación debe analizarse como un medio por el cual los agentes de seguridad privada, que a menudo son aquellos que realizan las actividades de vigilancia, están sujetos a varios tipos de vigilancia.

La calidad del servicio es un concepto multidimensional e incluye muchos factores, desde las evaluaciones de los clientes hasta la calidad, desde las propiedades físicas del negocio al que se recibe el servicio, desde la confiabilidad hasta la forma en que los empleados se comportan con los clientes. Teniendo en cuenta todos estos factores, pueden avalar la satisfacción del cliente de las compañías que mejoran la calidad de sus servicios. Hoy en día, la satisfacción del cliente se considera el elemento principal del éxito de las empresas. Es posible precisar brevemente la satisfacción del cliente ya que el consumidor piensa positivamente sobre los bienes o prestaciones adquiridas en el negocio. Los clientes que están satisfechos con los bienes o prestaciones que reciben del negocio continúan recibiendo el servicio del negocio y lo recomiendan a otros. La base para garantizar la satisfacción del cliente es saber qué esperan los clientes del negocio. Al analizar correctamente las expectativas del cliente, la compañía proporciona satisfacción al cliente al servirlo en el nivel apropiado. Por esta razón, las empresas deben organizar sus servicios de manera efectiva y de calidad, cumplir con los intereses de los usuarios-clientes y aumentar su calidad de servicio (Şahin & Şen, 2017).

La supervisión o monitoreo es una estrategia de seguimiento implementado para identificar la calidad de desempeño de un proceso y para contrastar el avance en el despliegue del cumplimiento de los objetivos. Debe además considerar la utilización eficaz de los recursos para conseguir los propósitos deseados en el proceso y detectar defectos, problemas o necesidades que se presentan para definir y ejecutar los ajustes correctivos específicos y oportunos que, de no hacerlo, representan pérdidas de recursos para la institución (Cavagnaro, 2019).

La supervisión laboral es un pilar fundamental para los procesos administrativos y sirve de soporte en la gestión y dirección de proyectos propios,

enfocándolos en el camino más idóneo hacia la consecución de los objetivos organizacionales. La supervisión laboral provee de informaciones las cuales son útiles para certificar que la totalidad de operaciones desplegadas se desarrollen de una manera adecuada y óptima por los individuos encargados de llevarlos a cabo, sobretodo, desplegándolos en los tiempos previamente proyectados, determinando si la manera en que fue planeado inicialmente tal programa es el más adecuado para la dar solución a los inconvenientes y lograr la consecución de la proyección ambicionada, así como de establecer si es que se vienen utilizando de manera correcta los recursos de los que dispone la compañía, entre otras (Fernández, 2017, p.26).

Supervisar y monitorear a los colaboradores de una manera completamente inadecuada o sin tener el cuidado necesario, supondría una actividad compleja y muy hacendosa. Asimismo, el colaborador podría considerar como que no le están quitando la vista de encima e inclusive, podría mostrarse cohibido e intimidado, así pues, es relevante buscarse más y mejores maneras para desarrollar la supervisión de dichos colaboradores, procurando en todo momento prescindir constantemente de cualquier tipo de acoso, el mismo que podría ser sentido de una manera explícita. Se deben de tener en cuenta factores tales como, una actitud del supervisor hacia los empleados, establecer normas con el objetivo de mantener a los colaboradores totalmente informados en relación con sus obligaciones o actividades, mantener la comunicación constante y asertiva tratando de hacer sentir en confianza al colaborador, delegar roles claros y específicos para que las labores de supervisión se vuelvan más amenas y, sobretodo, más natural y espontánea, monitoreo constante sin que esto acarree en estar pegado como sombra al colaborador y evaluaciones por parte del supervisor (Leyva, 2019).

En la localidad de Lima concurren distintas compañías que prestan el servicio de seguridad privada, descubriéndose que este sector se halla constituido por compañías informales, como formales. Leturia, Lagos & Ruidias (2017) mencionan que la problemática se estableció en la identificación del grado de cumplimiento de la calidad entre las compañías poseedoras de un sistema de gestión de calidad, en contraste con aquellas compañías que carecen de alguno, consiguientemente, eliminar esta incógnita logrará contribuir en la evaluación del comportamiento

acerca de la calidad, todo ello con el propósito de generar el planteamiento de sugerencias, las mismas que logren estimular el progreso de dicho ámbito empresarial, toda vez que, este es un servicio que se encuentra estrechamente y directamente ligado con la defensa y amparo de las vidas de las personas y los activos de las compañías (p.3).

Por lo menos existen alrededor de una centena de compañías que ofertan sus servicios y que desarrollan sus operaciones de seguridad privada de una manera legal y formal en la región lambayecana, las mismas que disponen de los requisitos mínimos estipulados por las leyes para sus funcionamientos individuales y, las mismas que prestan sus servicios de resguardo en diversos negocios, bancos y otras organizaciones del sector estatal y privado. Esto, en declaraciones vertidas por el abogado Luis Tenorio Guadalupe, quien actualmente profesa el cargo de Superintendente de la Región Norte en la SUCAMEC (Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil), el mismo quien, además declaró que, actualmente las empresas del noroeste del país dedicadas a estas labores de seguridad en la región se han visto favorecidas ante los incrementos numerosos de los niveles de inseguridad ciudadana (ANDINA, 2017).

La Empresa PROSEGURIDAD S.A - Sucursal Chiclayo se caracteriza por ofrecer un óptimo servicio a sus clientes y la supervisión laboral tiene mucho que ver, en un ambiente conforme a las normas de la certificación ISO 9001, para evaluar los procesos, procedimientos, funciones, formatos controlados, cuadernos de inspecciones a los puestos a través de un plan de supervisión al que se le llama OPERA, revisión de funciones, equipos, armamentos entre otros, siendo el problema la necesidad de aumentar los controles para asegurarse que se cumpla al 100% esto debido a que ocurren situaciones importantes en simultaneo que amerita que la supervisión esté presente como por ejemplo en las instalaciones de servicios, inspecciones de seguridad, llamado de clientes, faltas injustificadas del personal, traslado de los mismos, entre otros, hoy se suma el contexto de la pandemia COVID-19.

Por lo tanto, se ofrece como solución la supervisión laboral hacia sus trabajadores, con el objetivo que estos ofrezcan sus servicios con calidad a los clientes de la empresa. Para supervisar se necesita de planear, dirigir, ejecutar y retroalimentar regularmente, por ende, la empresa debe ser constante. Por último, la supervisión sólo puede ser remota lo cual puede repercutir a corto, mediano o largo plazo.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional.

Kosgei (2019) realizó la investigación *“Service Quality and Customer Satisfaction in Registered Private Security Firms in Kenya”* en la Universidad de Nairobi. Apunta a que la calidad del servicio se encuentra entre los principales elementos que mejoran la satisfacción del cliente. Por dicho motivo, buscó identificar la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las compañías de seguridad privada registradas en Kenia, entonces para establecer la relación se empleó la correlación de Pearson mientras que para determinar la influencia de las variables se usó el análisis de regresión. Dentro de los resultados se encontró que la tangibilidad, confiabilidad, garantía y empatía tuvieron un impacto positivo y significativo en la satisfacción del cliente en las compañías de seguridad privada registradas. Sin embargo, la capacidad de respuesta no tuvo influencia en la satisfacción del cliente. Además, reveló que el aspecto correspondiente a la responsabilidad no tiene efecto en la satisfacción del cliente. Se concluyó que, las compañías de seguridad deben prestar servicios en el plazo acordado y tener en cuenta el interés de los clientes, a su vez las empresas de seguridad deben convertir en una prioridad para sus clientes sentirse seguros en sus negocios.

García, (2018) realizó la investigación *“Análisis de la calidad del servicio y satisfacción de los clientes actuales de la empresa Seguriseg Cía. Ltda. En la ciudad de Portoviejo”*. Para un gran número de empresas medir la calidad del servicio es un procedimiento muy complicado, si es que este se llega a comparar con un bien o producto, debido a que este, al ser intangible, es visto de forma más subjetiva. Por este motivo, analizó la calidad del servicio y satisfacción de los

actuales consumidores de la compañía, para esto aplicó la investigación bibliográfica y de campo, de campo porque se desplegó un estudio a los actuales usuarios de la organización de seguridad privada, además de ello, se hizo uso del método analítico en el análisis de los datos recopilados mediante la encuesta. Llegando a tener como resultados que el desempeño del personal de la compañía es calificado por la mayor parte de los clientes como muy bueno (44%). Existe un 15% que no se muestran complacidos por el desempeño de los guardias de seguridad. Con respecto a la atención percibida tampoco se alcanza la excelencia, la mayor parte calificó este aspecto como muy bueno (42%). Concluyendo que está la exigencia por implantar un programa de capacitaciones, el cual sepa brindar a los colaboradores operativos de la compañía las destrezas, las habilidades y los conocimientos, esenciales con el propósito de ofrecer un servicio óptimo al cliente y, en consecuencia, acrecentar los niveles de satisfacción de dicho servicio; y, asimismo, lograr la renovación de equipos de seguridad y uniformes laborales, ello ante el deterioro que presentan y en virtud que, contar con una mala imagen, producto del estado deslucido causaría mala impresión en los clientes, provocando, además, insatisfacciones por parte de los colaboradores.

Tesfaye. (2018) realizó la investigación *“The effect of supervision on employees’ performance: the case of fine general service Share Company”* para la Universidad St. Mary, Etiopia. El efecto de la supervisión en el entorno de la guardia de seguridad permitirá optimizar el rendimiento de los empleados en la organización. La capacidad de una organización de seguridad privada para tener el rendimiento de los empleados se ve inhibida por la práctica de supervisión adecuada. Por esta razón, examinó lo que constituye una administración de supervisión efectiva de las organizaciones y los beneficios que se obtendrán de las mismas, mediante la aplicación de un cuestionario para una población de 150 a 109 trabajadores y una entrevista para clientes. Los resultados obtenidos exponen que, según el coeficiente de correlación de Pearson de las cuatro variables pesquisadas, hay una fuerte interrelación acaecida entre las tres variables independientes y el rendimiento de los empleados variables dependientes, pero la correlación entre la cultura organizacional y el rendimiento de los trabajadores es débil con 0,291 para tener una fuerte correlación debe ser más de 0,5, pero para la variable

independiente restante la correlación es superior a 0,5. Generalmente, los resultados revelaron que la supervisión tiene alcance en el desempeño de los colaboradores, con la excepción de la cultura organizacional de la empresa, toda la dimensión de la supervisión explica el rendimiento de los empleados. Llegó a la conclusión que la empresa debe indicar objetivos claros al usar la supervisión, la supervisión debe ser más de intercambio de ideas y participativa que convencional o orientada al control para mejorar el rendimiento.

Alonso (2016) realizó la investigación *“La calidad del servicio y la fidelidad del cliente en el sector español de la seguridad privada”* para la Universidad Rey Juan Carlos. Señala que, debido a la alta competitividad en la actualidad, las empresas buscan poder diferenciarse de la competencia, pero esto se ha hecho cada vez más difícil de conseguir usando únicamente el lanzamiento de productos o crear novedosos servicios. Por esta razón, buscó interpretar las dimensiones que ajustan la percepción de la calidad de servicio de los usuario-clientes y determinó los factores que afectan la lealtad de las clientelas de este sector, mediante la aplicación de la encuesta electrónico. Dentro de los resultados se encontró que la generación de un determinado nivel de satisfacción en el cliente a partir de la calidad funcional y la calidad técnica se explica en un 73% ($R^2=0,73$) según el modelo propuesto y, al analizar la calidad funcional presenta un valor de Beta estandarizado de 0,73 ($p<0,05$), y por tanto sí que puede considerarse como que concurre una influencia por parte de la calidad funcional sobre la satisfacción. Llegando a la conclusión que, las empresas de este sector tienen que focalizarse en poder satisfacer a sus clientes, debido a que este es el cimiento para desarrollar confianza, compromiso y la lealtad (como punto más importante). Asimismo, vale mencionar que, referente al comportamiento y las actitudes de los colaboradores, se considera que deberían implantarse políticas formativas y motivacionales en los colaboradores de dicha compañía española, las cuales deben estar centralizadas en lograr que éstos manifiesten perennemente actitudes cercanas a sus usuarios-clientes, tales como la escucha de requerimientos de ellos y que transformen en su prioridad el despliegue de diversas soluciones, entregándoles eficazmente un cordial y amable trato, el mismo que logre transmitir, además de profesionalismo, también confianza y seriedad.

Diphorn, T. (2016) realizó la investigación “*Surveillance of the Surveillers’: Regulation of the Private Security Industry in South Africa and Kenya*” para la Revista de estudios africanos. Debido al acrecentamiento del ámbito empresarial de la seguridad privada en el continente africano este ha tenido como consecuencia una fuerza laboral en expansión dedicada a actividades de seguridad y vigilancia. Por esta razón, analizó varios niveles de regulación de los oficiales de seguridad privada como una forma de vigilarlos, para este propósito compara los numerosos esfuerzos regulatorios implementados por el estado, la industria y las compañías de la industria de seguridad privada en Kenia y en Sudáfrica y, muestra que, aunque son diferentes, comparten esencialmente el objetivo final de controlar a los oficiales de seguridad privada. Obteniendo como resultados que, los propietarios, directivos y gerentes de las compañías de seguridad privada afirman que dichos métodos de vigilancia están destinados a ayudar a los oficiales, particularmente cuando los clientes los acusan de mala conducta y por ende de una mala calidad del servicio, además existen procesos de vigilancia para garantizar la transparencia y se rindan cuentas, para ofrecer la máxima calidad del servicio a los clientes y para proteger a los oficiales de seguridad de los clientes que hacen reclamos irrazonables en algunos casos. Señaló como conclusión que analizar la regulación dentro del contexto de un “conjunto de vigilancia” no solo nos permite incorporar los diversos niveles de control que se ejercen sobre los guardias de seguridad, sino que también ofrece espacio para examinar qué esfuerzos de regulación apuntan a niveles particulares dentro de la industria. Y si miramos a los guardias de seguridad, vemos que los medios informales y cotidianos implementados por las compañías son los más influyentes, y una lente conceptual de vigilancia nos permite analizar eso más a fondo.

Moura (2015) realizó la investigación “*Análise da qualidade dos serviços de segurança privada em agências bancárias de Florianópolis – PI*”. Las crecientes tasas de violencia en Brasil muestran la total falta de seguridad de la población y las instituciones que necesitan protección. A diario se observan los constantes ataques a las sucursales bancarias en todo el país, en este contexto en el que la seguridad pública no prospera, y la seguridad privada surge para actuar como una fuerza

auxiliar en la lucha contra la "violencia". Por lo tanto, diagnosticó el grado de satisfacción de los colaboradores de las entidades del rubro financiero en el municipio de Floriano, en el estado de Piauí, en alusión con la calidad de los servicios prestados por las compañías de seguridad privada, usando como instrumento la investigación de campo y cuestionario de preguntas. Obteniendo como resultados una alta participación de empleados de bancos públicos, entre ellos el Banco do Brasil, que cuenta con el número total de sus empleados en la encuesta. Se observa que el 98% de los empleados de las instituciones financieras afirman la importancia de la cualificación profesional del vigilante, dada la necesidad hoy en día en el mundo globalizado del empleado de entender y aplicar los conocimientos adquiridos en el proceso, y en las actividades profesionales de cada institución, ya sea una compañía de seguridad tipo privada o no. Concluyendo que la calidad de los servicios de la seguridad privada se despliega previamente a través de una serie de procesos y control de las personas directa e indirectamente involucradas y para potenciar las cualidades individuales de cada empleado además otro factor importante y predominante es la alta tasa de violencia en Brasil. Hace unos años se resumía en las grandes ciudades, pero hoy llega a ciudades más pequeñas que favorecen el crecimiento del sector, emergentes nuevas compañías y tipos de seguridad privada en Brasil y en el mundo.

Gatoto (2015) realizó la investigación "*Service quality strategies by private security firms in Kenya*" para la Universidad de Tecnología Dedan Kimathi. Durante las últimas dos décadas, la industria de servicios ha sido identificada como un motor clave en el crecimiento de la economía desarrollada y en desarrollo. Teniendo en cuenta este entorno competitivo, es necesario que los proveedores de servicios planifiquen estrategias y maniobras que los disten de los demás. Por este motivo, identificó estrategias y maniobras de calidad de servicio para una compañía enfocada en prestar servicios de seguridad privada en dicho país africano, a través de un cuestionario aplicado a 60 gerentes. Obteniendo como resultados que el proceso de servicio tuvo el mayor predominio en la calidad del servicio, secundado consecuentemente por la relación con las partes interesadas, mientras que la capacidad de los empleados tuvo la menor influencia en la calidad del servicio prestado. Ante ello, se alcanzó a la conclusión que, las empresas de seguridad

deben seguir mejorando su proceso de servicio ya que este es la de mayor influencia sobre la calidad de servicio; además ofrecer un servicio de calidad es importante para alcanzar el éxito y que la empresa sobreviva en el entorno competitivo. De igual forma, para ofrecer un mejor servicio, estas empresas deben crear sinergias para el proceso de servicio y la relación con las partes interesadas, ya que las variables tenían una interrelación característica y significativa con la calidad del servicio prestado; para disfrutar de economías de escala amplia mediante la prestación de servicios de calidad.

A Nivel Nacional.

Cavagnaro (2019) realizó la investigación *“Supervisión pedagógica y desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Cibertec Perú S.A.C. (Sede Bellavista-Callao), año 2018”* para la Universidad de San Martín de Porres. Debido al escaso recurso financiero dado para el área de Desarrollo Docente genera un impacto negativo en el desenvolvimiento de los profesores. Cuando los docentes no se encuentran en clases, se enfocaba a realizar labores administrativas solicitadas por la institución dejando de lado sus funciones pedagógicas. Por dicho motivo, demostró la existencia de un vínculo directo, entre que a mayor supervisión pedagógica habrá un mejor desempeño de los pedagogos, a través de la usanza de una encuesta virtual a la muestra. Obteniendo como resultados que, en efecto, existe una interrelación característica y positiva de importancia entre la supervisión pedagógica y el desempeño de los docentes, además señaló que un gran número de profesores perciben que tienen un tiempo muy escaso con el tiempo lectivo puesto y les complicaba llegar a realizar toda la malla curricular y por último, un punto en contra es que más de la mitad de las aulas fueron diseñadas para aforos de 40 y, en algunos casos, de hasta 60 alumnos, lo que imposibilitaba una mejor atención académica a cada alumno. Concluyendo que la variable supervisión tiene una relación significativa con desempeño, obteniendo 0,829 como valor positivo con respecto a la correlación de Spearman, demostrando que deben realizarse acciones de supervisión debido a que el profesor recibe constante orientación y le dan mensajes de corrección hechos por un supervisor, lo que genera una mejor calidad de servicio.

Díaz & Flores (2019) realizó la investigación “*Supervisión y control de personal con el desempeño laboral de los docentes en la I.E. San Salvador, en la provincia de Bolívar – La Libertad, 2017*” para la Universidad Privada del Norte. Se realizó la investigación ya que se observó que no hay capacitaciones tanto para los profesores como administrativos, mostrado por una escasez de liderazgo y perspectiva de la institución, ya que estos se encuentran más enfocados a labores administrativas. Por este motivo, determinó la interrelación que sucedía entre la supervisión y control del personal, con el desempeño en el trabajo de los profesores de dicho colegio, mediante una encuesta y la rúbrica de observación. Obteniendo por resultados que hay una interrelación muy característica y directa, que acaece entre las variables del estudio, en tanto que al aplicar el análisis de Correlación de Pearson en los seis aspectos que implica el desempeño laboral docente todos los p valor son menores que 0.05; a saber, mientras exista una supervisión mayor a los pedagogos, por ende, mayor será el desempeño laboral de los mismos, además se interrogó a los docentes para comprobar si luego de la aplicación de la supervisión y control, la capacitación en el trabajo es efectiva, a lo que el 23% de los trabajadores piensa que casi nunca, el 51% piensa que a veces y el 26% que casi siempre. Llegando a la conclusión que el p valor (0.00) está muy por debajo del nivel de significancia 0.05 ($p < 0,05$), por ende, se puede señalar que entre las variables hay una asociación significativa positiva directa, además con respecto a los niveles de desempeño laboral, los docentes se aprecian en el nivel tres y cuatro (en proceso y satisfactorio).

Sabana (2019) realizó la investigación “*La gestión operativa y la supervisión laboral en las operaciones aeroportuarias. Callao - 2018*” para la Universidad Cesar Vallejo. En la actualidad, a raíz de los requerimientos propios de las actividades del sector aeronáutico de nuestro país, éste ve ensimismado y afectado el desarrollo operativo con el que disponen para sus labores, poseyendo una relevante singularidad propia de este sector industrial, la cual es, procurar que el otorgamiento de sus servicios se encuentre desplegado dentro de un marco de trabajo seguro y que, éste cuente además, con orden y estabilidad, contemplando un control permanente en las plataformas de operaciones de las diversas unidades aeronáuticas que existen en esta localidad chalaca. Por lo tanto, se estableció como

principal objetivo, establecer la relación acaecida entre las variables supervisión laboral y gestión operativa de las operaciones aéreo y portuarias, mediante la aplicación de un cuestionario a 92 trabajadores. Obteniendo como resultado que, ambas variables mencionadas contaban con un status de aceptables y que, disponías asimismo de un coeficiente correlativo Rho de Spearman con valor de 0.996, el cual demostraba que existía una correlación fuerte y positiva entre las dos, adicionalmente se tuvo que, existía una significancia de 0.000 la cual era menor al 0.05 que se presentó como mínimo. Concluyendo que existía una interrelación muy característica y significativa entre ambas variables pesquisadas, asimismo, acaecía una influencia significativa entre los procedimientos de controles y la gestión operativa que se desarrollan en las diversas operaciones aeroportuarias de la localidad chalaca.

Gutiérrez (2018) realizó la investigación titulada “*Supervisión y desempeño laboral en los servidores públicos de una Municipalidad de Caylloma, Arequipa-2018*” para la Universidad César Vallejo. El servicio público debe ser uno de los trabajos más delicados de llevar en la actualidad debido a su complejidad con los sistemas de supervisión y el desempeño laboral, pero se transforma en un tema importante para muchos funcionarios ya que de esto depende la capacidad y responsabilidad de cada área. Por este motivo, se asumió como principal objetivo determinar la interrelación acaecida entre las variables desempeño laboral y supervisión laboral para los funcionarios que laburan a la interna de una municipalidad, mediante la aplicación de un cuestionario para 90 funcionarios municipales. Obteniendo como resultados un R de Pearson de tipo correlacional significativo en el nivel 0,01 (bilateral), esto demuestra que, en efecto, sí existe relación directa y significativa entre las variables de estudio: supervisión laboral y desempeño laboral, además con respecto al nivel de cultura organizacional, esta se encuentra en bueno con un 80%. Concluyendo que la supervisión se encontraba en un regular nivel y que el nivel de desempeño laboral es apropiado con 48.4% y regular con un 49.5%.

Merino (2018) realizó la investigación “*Supervisión del personal y efectividad laboral del personal técnico de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán – Santa*

Anita 2017” para la Universidad César Vallejo. Actualmente, las compañías exitosas, han concebido con mayor responsabilidad el manejo del mejor desempeño laboral, para esto han ido detrás de las distintas maneras del desarrollo con respecto a especialidades profesionales o técnicas para ofrecer un mejor servicio al cliente para mejorar la producción. Por dicho motivo, se asumió como principal objetivo establecer la interrelación entre la supervisión del personal y la efectividad laboral de los trabajadores técnicos de enfermería en dicho nosocomio limeño, mediante el análisis de datos y aplicación de encuestas a una muestra de 108 participantes. Obteniendo como resultado la existencia de la interrelación entre la efectividad laboral con la supervisión del personal, la cual se veía reflejada con un valor Rho Spearman de 0.661 y un valor $p = 0.000$ menor al nivel de $p = 0,05$ que ese estableció previamente como mínimo. Por lo que llegó a la conclusión que, en efecto, sí concurre una relación de naturaleza positiva acaecida entre ambas variables de estudio rechazando la hipótesis, además muestran hay una predominancia en término medio, debido a que los que realizan la supervisión, la efectúan de manera inadecuada, esto a razón de que no es claro y no les aporta mucho para mejorar, sino que se dirige al hecho de sancionar en lugar de enseñar. Por último, se analizó la perspectiva de los trabajadores sobre la eficacia laboral encontrando que un gran número cree que la efectividad laboral es buena, es decir pueden cumplir con sus tareas establecidas.

Moscoso (2018) realizó la investigación *“Supervisión y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de una Municipalidad de Arequipa - 2018”* para la Universidad César Vallejo. Se sabe cabalmente que, el elemento humano es sensible y es necesario, toda vez que no se necesita únicamente de instrumentos físicos que le brinden para efectuar sus funciones, sino además es menester que le den satisfacción tanto emocional como para reconocer el esfuerzo grupal e individual, cuando se realizan procesos de producción que necesitan de un grupo de esfuerzos físicos e intelectuales. Por ese motivo, se asumió como principal objetivo establecer la interrelación acaecida entre las variables de estudio: la supervisión laboral y el desempeño laboral, a través de la aplicación transversal de un test de preguntas aplicado a 105 trabajadores de dicho municipio arequipeño. Obteniendo como resultado un Rho de Spearman de correlación significativa enmarcado en un nivel 0,01 (bilateral), por lo que se asumió que esta correlación

es directa, o sea, mientras más alta sea la supervisión, habrá un desempeño laboral más alto, pero a menor supervisión laboral, menor desempeño laboral. Se llegó a la conclusión que la supervisión se encuentra muy vinculada al desarrollo laboral de los colaboradores del área administrativa, considerado como cimiento que la supervisión es un concepto amplio que es ampliamente empleado para gestionar y optimizar la calidad de trabajo de cualquier tipo, lugar o fecha, debido a que, si un colaborador sabe que va recibir supervisiones periódicamente, sabe que se someterá a un grupo de capacitaciones para mejorar su rendimiento personal.

Rojas (2018) realizó la investigación *“La motivación y la calidad del servicio en la empresa de seguridad Prosegur – Huacho – 2018”* para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. En las diferentes compañías que se desenvuelven en el sector de la seguridad privada, previamente se cuentan con intereses y motivaciones personales, las cuales inicialmente son de naturalezas intrínsecas e innatas, entre los cuales se pueden distinguir el sentido altruista, la apreciación que se cuenta acerca de la labor que se ejecuta, la vocación para servir; empero, gradualmente estas motivaciones se dilucidan con el tiempo volviéndose extrínsecas, logrando que los colaboradores sigan ligados solamente por la exigencia de estar afiliado a prestaciones, la ocupación laboral, la aspiración por el ascenso y reconocimiento y la estabilidad. Por ese motivo, se asumió como principal objetivo lograr reconocer la interrelación acaecida entre las variables calidad de servicio y motivación, a través de la aplicación y análisis de un cuestionario a la muestra instituida por 35 colaboradores de la compañía de seguridad de dicha localidad huachana. Obteniendo como resultados que el 78% se encuentra de acuerdo con que la iluminación es la adecuada para desarrollar las actividades, el 12% señala que las capacitaciones son necesarias para empezar a desarrollar las actividades, para el 80% sus compañeros siempre están dispuestos para cooperar con los clientes. Llegando a las conclusiones. Concluyendo que acaecía relación característica y significativa entre la calidad del servicio y la motivación en la compañía y, que ésta debe de promover las actividades que fortalezcan las relaciones entre los trabajadores.

A Nivel Local

Campos (2019) realizó la investigación *“Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019”* para la Universidad César Vallejo. La calidad del servicio se puede medir de forma notable gracias a la satisfacción de los usuarios, por ende, debe considerarse como parte de las políticas de la compañía para ofrecer un servicio de calidad, por esto, resulta importante que dentro de la empresa se brinden programas de capacitación. Por ese motivo, propuso un plan de capacitaciones enfocados en la calidad del servicio, con el propósito de incrementar suficientemente la satisfacción de los usuarios. Obteniendo como resultado que, la variable calidad de servicio contaba con tres dimensiones, para los cuales se encuestó a los colaboradores de dicha gerencia, cuyas respuestas determinaron que, en la dimensión fiabilidad los colaboradores se encontraban de acuerdo con un 48.39%, en la dimensión seguridad calidad del servicio los colaboradores se encontraban de acuerdo con un 49.03% y, en la dimensión empatía los colaboradores se encontraban de acuerdo con un 41.13%. Por otra parte, la variable satisfacción del usuario, más específicamente en su dimensión rendimiento percibido mostró que los colaboradores se encontraban en desacuerdo llegando a un 41.71%. Llegó a la conclusión que, según los colaboradores, no se ofrece una buena calidad de servicio, además de proponer un programa de capacitación, permitirá a que los trabajadores aumenten sus conocimientos, buena relación y trato dirigido a los consumidores, también la responsabilidad que es importante con respecto al trabajo para que ofrezca expectativas, y así poder incentivar a los trabajadores de forma eficiente y ofrecer un excelente servicio a los usuarios, y por último satisfacerlo.

Fernández, León, Guzmán & Guzmán (2019) realizó la investigación *“Calidad de servicio del restaurante La Boni y su influencia con la lealtad de sus clientes”* para la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Actualmente en ese sector gastronómico hay una enorme competencia con las demás empresas quienes tienen que efectuar un grupo de requisitos de los clientes, es decir, que lleguen a satisfacerlos con un bien o prestación dada, asimismo otro punto relevante en este sector gastronómico es que, son pocos los restaurantes que han sabido perdurar durante mucho tiempo en este tan asediado sector empresarial de la localidad

chiclayana. Por dicho motivo, se asumió como principal objetivo establecer la correspondencia que muestra la variable calidad de servicios, por sobre la variable lealtad de los usuarios-clientes de dicho establecimiento razón de estudio, mediante la aplicación de un cuestionario a 138 clientes. Obteniendo como resultados que, la calidad de servicio para este restaurante se encuentra en 55.3% con respecto a la lealtad, tomando como dimensiones a: Instalaciones, Ambiente y Consistencia y honestidad mientras que las dimensiones accesibilidad, personal y comida no propician esa lealtad en el restaurante, además el 44.7% faltante es mostrado por variables que no se encuentran en esta investigación. Con esto se concluye que hay tres dimensiones que influyen directa y positivamente en la variable lealtad de los clientes, mientras que las dimensiones restantes no influyen en la lealtad de los clientes de dicho establecimiento.

Yeckle. (2019) realizó la investigación *“Calidad del servicio en la expedición de licencias de conducir en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque 2017”* para la Universidad César Vallejo. Instituciones como las de esta investigación y otras tantas, también estatales, se encuentran reguladas por la normatividad sobre calidad de servicio, empero un gran sinnúmero de éstas deja ciertas particularidades a desear en la práctica, entre ellos, se nota que en los procesos de entrega de licencias en la región se generan confusos cuellos de botella, tales que generan malestar entre los usuarios con la atención brindada. Por este motivo, se asumió como principal objetivo determinar el grado de interrelación acaecida entre la calidad de servicios en la atención en dicha institución, mediante la aplicación transversal de la encuesta. Obteniendo como resultados que sobresale un nivel de insatisfacción por parte de los funcionarios (71.1%), en detrimento del nivel de satisfacción de los mismos (28.9%); asimismo, se corroboró que, acaece una insatisfacción del 69.6% en correspondencia a la dimensión fiabilidad; una insatisfacción del 78.8% en correspondencia a la dimensión capacidad de respuesta; una insatisfacción del 69.7% en correspondencia a la dimensión seguridad; una insatisfacción del 62.9% en correspondencia a la dimensión empatía; una insatisfacción del 72.2% en correspondencia a la dimensión aspectos tangibles. Concluyó con respecto a la percepción de calidad, que se encuentra con un 71% de insatisfacción, señalando que la gerencia debe tomarlo como sugerencia

para los proyectos de inversión en el futuro para cerrar la brecha desarrollada por las fallas en la atención a los usuarios de estos servicios.

Huidobro (2018) realizó la investigación *“Propuesta de mejora del nivel de comunicación organizacional de CÍA. de seguridad Prosegur S.A. de la ciudad de Chiclayo”* para la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. La falta de un buen entendimiento entre los colaboradores para cada área, ya que en ciertos momentos no hay una buena comunicación interna asertiva para desarrollar correctamente las funciones operativa planteadas. Por este motivo, se elaboró un programa para el mejoramiento del nivel comunicativo organizacional de dicha compañía, mediante la aplicación de una encuesta a la muestra. Obteniendo como resultado que la comunicación ascendente con el 30% de encuestados, además, para el 27% se encuentra en un nivel medio, para el 25% está en nivel bajo y el 8% es muy bajo, además el nivel de comunicación fue muy bajo y bajo con 12% y 33% correspondientemente, eso quiere decir que, el nivel comunicativo a la interna de la compañía de seguridad Prosegur del distrito chiclayano reflejó que poseía un impacto mediano, lo que supone que cuenta con algunas debilidades, las cuales imposibilitan el aprovechamiento adecuado de las oportunidades y/o fortalezas, tal y como lo especificaba el plan propuesto por este estudio planteado; asimismo, posterior al análisis, se logró identificar el tipo de comunicación que contaba con un predominio mayor en la compañía, el cual era la comunicación ascendente, poseyendo un nivel comunicativo que necesitaba reforzarse. Al mismo tiempo, se desplegó un programa que buscaba el mejoramiento del canal comunicativo. Concluyendo que es necesario realizar otras herramientas que vayan de la mano con la exposición de un análisis mayor de comunicación y recomienda encontrar indicadores nuevos para comparar las informaciones del análisis de la variable y comparar si existiese alguna variación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Supervisión Laboral

1.3.1.1. Definición

Desde la perspectiva de Melinkoff (2011) menciona que se trata de la verificación de que todo se efectúe de acuerdo al plan o programa considerado, a las órdenes dadas y a las políticas de naturaleza administrativa. Tiene como objetivo apuntar las faltas y errores para poder repararlos y evitar que se repitan.

Marconi (2012) en un estudio de investigación sobre La Supervisión titulado; "Supervisión y Talento Humano" presentado en la Universidad de Bolonia, lo define como el procedimiento para hacer el control y seguimiento constante que se efectúa al desempeño y a las actividades de los colaboradores, cuyo fin es observar y fortalecer las dificultades laborales que tienen que atenderse, medirse y mejorar las actividades de cada área en la empresa.

Según Tan y Chou (2018) la supervisión se refiere a una intervención provista por un integrante más antiguo de una profesión a un miembro más joven o miembros de esa misma profesión. Específicamente, mejora el funcionamiento profesional de las personas más jóvenes; monitorea la calidad de los servicios profesionales ofertados a los usuarios-consumidores que él, ella o ellos logran distinguir y, desempeñando como un guardián para aquellos que van a adherirse a la profesión en particular. En resumen, los supervisores ayudan a llenar las lagunas de conocimiento y mejoran la competencia. La forma más común de supervisión es la supervisión en grupo.

Robbins (2015) señala que, la función que la supervisión tiene, es el vínculo con toda la cadena de mando en la organización e importante en la gestión comunicativa, el sinfín que hace girar a la compañía con cada una de sus funciones, además, se encuentra en el medio de la cadena, ni abajo, ni por el contrario, arriba. El individuo supervisor interrelaciona, además de reconciliar cualquier fuerza contraria. Se hace importante cumplir con todos los requisitos de esta actividad de la mejorar manera para optimizar resultados para los gerentes, quienes necesitan mejorar sus procesos. Entonces, la función de supervisar es hacer cumplir un plan como punto importante

La importancia de la supervisión recae en la propia entidad con efecto en los trabajadores y finalmente en los clientes o usuarios, respetando las normas,

legislación, reglamentos, procedimientos, acuerdos y las políticas de la empresa que van desde la gerencia hasta el trabajador recientemente contratado, para ello los trabajadores están obligados a ser leales y conocer el trabajo del cual serán supervisados en cualquier momento, teniendo que enfrentarlos problemas cotidianos e inmediatos de su área, esto ocurre en casi todas las instituciones especialmente estatales, sin embargo en las privadas los procesos de supervisión, control y monitoreo son más severos pero flexibles, es decir que se aplican con rigurosidad dando oportunidades al empleado para que pueda mejorar sus funciones y capacitarse en caso sea necesario.

Al momento de efectuar una supervisión se busca alcanzar ciertos objetivos sobre eficacia y eficiencia con los colaboradores. De acuerdo a Aguilar, el supervisar se trata de un paso importante para establecer el vínculo entre los colaboradores y su desempeño o desenvolvimiento. Establece que hay un proceso real para la empresa sobre los procesos de supervisión, buenas prácticas de desempeño y buen trabajo basado en la aplicación de los procesos de supervisión interna, lo que genera el incremento de los niveles de competitividad y calidad del servicio. La supervisión es complicada sobre la identificación y posición dentro de la organización. Los que realizan la supervisión, es decir supervisores, no son parte del área administrativa ni operativa, sino son especialistas dedicados a desarrollar instrumentos para evaluar y entender las funciones ajenas y ayudar al personal con respecto a funciones ajenas y capacitarlos con metodologías innovadoras y modernas que les permita mejorar su productividad.

La supervisión constante tiene como fin observar y apoyar dificultades que se presenten en el trabajo y que deben atenderse. Se puede decir que los supervisores son parte del área administrativa puesta en la parte operacional, ya que estos no se comunican con sus pares sino con los trabajadores operativos. Además, su relación con los administrativos es muy limitada, además son considerados como operativos elevados a supervisores por lo que es difícil que se les conozca como subalternos. Por un lado, se encuentran dirigidos hacia la tarea, cuando se vinculan con administradores (aseguramiento de la realización de un trabajo) y, por otro lado, orientados a las relaciones, dado por los subalternos (tratar

como seres humanos y tomar en cuenta los sentimientos). Esto incluye que el supervisor posea un problema o conflicto de roles.

Actualmente, los encargados de la supervisión tienen que aplicar la autocracia en menor medida que sus predecesores, y así lograr adaptarse al entorno actual. Tienen que adaptarse a los sistemas implementados por la organización tales como los de quejas y reclamos, con la finalidad de beneficiar a operarios y colaboradores. De igual forma, tiene que lidiarse con las limitaciones colocadas por los sindicatos. Es sabido la presión puesta en los supervisores por ambos sectores ya que representan al grupo laboral.

Pero, según Danos (2010) las instituciones del estado se encuentran relacionados a los procedimientos de supervisión, como estilo autocrático, aplicado sin consultar a nadie, señalan las actividades a efectuar, de manera categórica, colocan fechas de cumplimiento para luego ser sometidos a comprobación, y es característico el exagerar cuando se toma las decisiones.

1.3.1.2. Roles de supervisión

De acuerdo a Tesfaye (2018) para ayudar a la empresa a ser efectiva y a promover la mejora de la empresa, es necesaria una estrategia para armonizar las diferentes expectativas de los empleados. La planificación colaborativa de la empresa y la producción de un plan de empresa pueden proporcionar un marco metodológico para el despliegue de una maniobra de este tipo. La supervisión (control) puede considerarse como una actividad para localizar, corregir irregularidades cruciales en el resultado de las actividades planificadas. La supervisión es realizada por los líderes de los deberes y obligaciones en la dirección de una organización, empresa o agencia gubernamental. La dirección y el propósito de la supervisión es una manifestación de mayor eficiencia, eficacia, racionalidad y orden en el cumplimiento de los objetivos y la implementación de tareas de una empresa u organismo gubernamental.

Tesfaye (2018) menciona que se hacen necesarias las siguientes competencias básicas para el correcto desempeño del supervisor:

Comunicación

Toma de decisiones

Delegar

Gestión de reuniones

Resolución de problemas

Planificación

Gestión del tiempo y el estrés

Además, Tesfaye (2018) señala que dentro de sus funciones del supervisor se encuentran las siguientes:

Certificar el acatamiento de las políticas de personal: Las actividades de dotación de personal generalmente comienzan asegurando que las políticas de personal estén actualizadas. Los supervisores deben estar familiarizados con todas las políticas relevantes, así como asegurarse de que los empleados también lo estén.

Garantizar la diversidad y la inclusión: Los empleados deben sentirse incluidos, que sus valores están siendo reconocidos, comprendidos y respetados. Necesitan sentir que se escuchan sus ideas e inquietudes. Esas condiciones crean una fuerte motivación e impulso para una gran satisfacción y desempeño en sus trabajos. Las políticas de personal deben incluir pautas para garantizar que la fuerza laboral sea diversa e inclusiva.

Diseño de roles de trabajo: Los supervisores estarían diseñando un nuevo rol cuando hay suficiente evidencia de que se requieren suficientes tareas nuevas para un nuevo rol. Otra ocasión sería si fuera necesario actualizar un trabajo actual. Idealmente, la planificación de un nuevo rol se realiza durante la planificación estratégica o cuando se agrega un nuevo producto o servicio a la organización.

Decidir compensación y beneficios: Al diseñar un nuevo puesto de trabajo, debe asociarse con un rango de salario adecuado que garantice una compensación y beneficios suficientes para los tipos de responsabilidades necesarios en el puesto.

Reclutar buenos candidatos: Los mejores métodos son aquellos que tienen más probabilidades de llegar a los candidatos más adecuados. El supervisor está listo para reclutar candidatos para el puesto que se le solicite.

Orientación a los trabajadores: Un nuevo empleado debe estar lo suficientemente orientado a la organización y sus empleados para que el empleado se sienta lo suficientemente familiarizado como para comenzar a hacer un buen trabajo en el puesto.

Retención de empleados: El supervisor puede asegurarse de que el empleado entienda el trabajo, esté completamente orientado y capacitado para hacerlo, tenga una compensación adecuada, esté dirigido de manera efectiva, tenga un diseño de trabajo que ayude al empleado a estar motivado, y así se pueda retenerlos por un largo tiempo.

1.3.1.3. Funciones generales de la supervisión

De acuerdo a Bartle (2011) el despliegue y puesta en marcha del procedimiento de supervisión, sobrelleva diversas funcionalidades, las mismas que admiten que tal procedimiento sea ventajoso, productivo y que, además, establezca los movimientos y maniobras que se desenvuelven para dicho propósito y el escenario en el que se viene desplegando el cumplimiento de un proyecto. Intrínsecamente a dichas funciones, es menester especificar a otras que también son relevantes y que se puntualizan a continuación:

- a. Examinar la actual situación de la compañía y de sus grupos de trabajos de una manera sucinta, ello en correspondencia con el despliegue del proyecto.
- b. Establecer si participaciones y contribuciones al proyecto se manejan adecuada y correctamente.
- c. Reconocer las diversas eventualidad y contingencias que afronta la compañía en toda su situación y realidad, en aquello relacionado al proyecto y a lograr localizar alternativas potencialmente viables y soluciones totalmente adecuadas.

- d. Garantizar que se desplieguen de una manera adecuada la totalidad de operaciones se ejecutan, además, que éstas sean desarrolladas por personas idóneas y en los tiempos establecidos o acordados previamente para dicho efecto.
- e. Recurrir a las experiencias previas que se han adquirido de algunos proyectos preliminares con el propósito de aplicarlas en proyectos actuales.
- f. Corroborar si es que el modo en que se ha venido planificando e implementando el proyecto es el método más adecuado y óptimo para corregir o solucionar inconvenientes que vienen aconteciendo en algún momento determinado.

1.3.1.4. Participación Laboral

Según Tan y Chou (2018) la participación en el trabajo se define como el nivel en que un individuo se orienta o relaciona de un modo moral y psicológico con su centro laboral o, en su defecto, de la relevancia del trabajo en su autoimagen total. Hay dos áreas principales para este punto: condiciones de organización, como la significación del trabajo y la adecuación de la supervisión; y proceso de socialización, como normas y valores relevantes para el trabajo. Se han estudiado varios aspectos de la participación laboral, como la interrelación entre la participación y desempeño en el trabajo y, además, entre la participación laboral y el compromiso de los empleados. Hay empleados con altos niveles de participación laboral que se identifican y se preocupan por sus trabajos. Los factores demográficos (por ejemplo, género, edad), factores de gestión (por ejemplo, motivaciones intrínsecas y extrínsecas) y factores institucionales (burocracia y cultura jerárquica) pueden afectar el nivel de participación laboral de los trabajadores. A su vez se ha encontrado otros factores como el trabajo emocional y el capital psicológico. Sin embargo, la mayoría de los artículos se han centrado en organizaciones corporativas en lugar de escuelas.

Además, para Tan y Chou (2018) el objetivo general de la gestión de la participación laboral es establecer una cultura de alto rendimiento en la que los equipos individuales asuman la responsabilidad de la mejora continua del proceso

de negocio y sus propias habilidades y contribución en un marco proporcionado por un liderazgo eficaz. Específicamente, es un objetivo individual de alineación comparada con los propósitos de la compañía u organización y cerciorarse que el individuo mantenga los valores fundamentales corporativos. Prevé la expectativa de ser definido y acordado en términos de responsabilidades de rol y, el objetivo es desarrollar las capacidades de los individuos para cumplir y superar las expectativas y para alcanzar todo su potencial para los beneficios de sí mismos y de la organización.

Un punto importante que señala Tesfaye (2018) son las características del trabajo, estas se centran en la relación entre el trabajo y el individuo y se ocupan de ciertos aspectos del empleo que pueden ser alterados para crear una mayor satisfacción laboral del colaborador. Una particularidad del trabajo es una perspectiva de que, el empleo forja condiciones idóneas para niveles altos de rendimiento, satisfacción y motivación. Existe una relación positiva entre las características del trabajo, las diferencias individuales en la fuerza de la necesidad y motivación, satisfacción, rendimiento y ausentismo de los empleados en el trabajo. Aquellos individuos que tienen altos niveles de "crecimiento" se ven particularmente afectados por ciertas características del trabajo. La fuerza de la necesidad de crecimiento se define como la necesidad de crecimiento personal, desarrollo, creatividad y desafío. El rediseño del trabajo afecta positivamente a la capacidad, el esfuerzo y la capacidad de los empleados, sin embargo, si los empleados no están satisfechos con el trabajo, entonces puede causar intenciones de rotación, aumento de costos, disminución de beneficios y, en última instancia, infelicidad del cliente con la organización

1.3.1.5. Importancia de la supervisión laboral

Se hace necesario ya que según Chiavenato (2014) la supervisión ayuda a encontrar posibles fallas y problemas al interior del procedimiento que tiene un efecto en la empresa ya que es primordial que se cambie si se podrá hallar pues es importante durante los procesos de supervisión que ayuda a hallar fallas de riesgo en el manejo de las personas. Actualmente las empresas buscan empoderar a sus trabajadores para ayudar a un optima de acciones en la gerencia. Debido a

la creciente demanda de rendición de cuentas en la última década, la supervisión se considera ahora como una necesidad administrativa; es un medio para llegar a certificar la calidad de los servicios hacia los clientes y para satisfacer a los organismos reguladores, los supervisores informan información clave sobre la prestación de servicios a la alta dirección de la agencia. La agencia debe ser responsable y sensible a las necesidades de los clientes para recibir el apoyo de la comunidad.

En las compañías se hace importante la función del supervisor ya que maneja y controla las funciones y requerimientos que le ayude a la empresa a avanzar. El supervisor, como persona encargada, debe ser eficiente, ser proactivo y tener visión.

De igual forma, Sarache y Cardona (2017) menciona que, cada aspecto del supervisor es importante para efectuar además de un seguimiento a cada tarea para que no resalta de lo que ya se estableció en la línea de procesos y evadir el riesgo o demoras con respecto al cumplimiento de lo dado por directivos, gerentes o jefes. Los supervisores pueden iniciar esfuerzos para abordar los factores organizativos negativos como un componente de la supervisión de apoyo. Además de facilitar la respuesta saludable del trabajador al estrés relacionado con el contexto organizacional, el supervisor puede participar activamente en el proceso de tratar de mejorar el contexto organizacional mediante la facilitación de mejores relaciones de trabajo entre equipos o mejores relaciones interinstitucionales, por ejemplo. El supervisor puede abogar por la reducción de la carga de casos, el reconocimiento de un desempeño sobresaliente y políticas que apoyan una respuesta específica de varios niveles a las crisis para el personal.

Tesfaye (2018) señala que su importancia radica a que es un medio para avalar la calidad del servicio a los clientes y para satisfacer a los organismos reguladores, los supervisores brindan información clave sobre la prestación de servicios a la alta dirección de la agencia. La agencia debe ser responsable y responder a los requerimientos de los usuarios-clientes para recibir el apoyo de la comunidad. La habilidad más importante para un supervisor es "sintonizar" o desarrollar un sentido bien desarrollado de los nuevos antecedentes, valores, cultura, experiencia y hábitos del trabajador. El supervisor debe desarrollar un grado de empatía tomando el tiempo para familiarizarse con el supervisor y su

experiencia de celebrar una nueva relación de supervisión, el enfoque de la supervisión debe centrarse en establecer la confianza mutua entre el supervisor y el supervisor y en desarrollar un contrato de supervisión mutuamente acordado. Si bien el contrato puede ser un acuerdo formal o informal, es esencial que el procedimiento de negociar incluya la comunicación abierta y, como resultado, el supervisor comience a desarrollar un sentido de confianza en el supervisor.

1.3.1.6. Estilos de supervisión

Según Kokemuller (2017) , los estilos de supervisión son: estilo autoritario, Laissez Faire, de entrenamiento y de compañerismo o afiliación. Se detallan a continuación:

Estilo autoritario

El supervisor autoritario o directivo adopta una mentalidad de "yo digo, tú lo haces" en liderazgo. Dependiendo del poder del puesto, el supervisor autorizado tiende a tomar decisiones y transmitir las directamente a los empleados. Como empleado, su responsabilidad principal es escuchar las instrucciones, adherirse a ellas con obediencia y cumplir eficazmente con su función laboral. Un desafío es que un supervisor autorizado rara vez busca o responde favorablemente a la opinión asertiva de sus subordinados.

Estilo Laissez Faire

Desde la perspectiva de un empleado, el supervisor de laissez faire parece ideal. Un líder con este estilo adopta un enfoque de no intervención y confía en que los empleados sigan instrucciones simples y realicen tareas con una autogestión significativa. Este estilo funciona mejor cuando tiene un equipo de empleados expertos y autodisciplinados que se desempeñan bien con poca dirección. Como empleado, el laissez faire parece una simple negligencia del liderazgo cuando no sabe cómo hacer su trabajo.

Estilo de entrenamiento

Un estilo de entrenamiento significa que el líder invierte mucho tiempo en entrenar y desarrollar a sus subordinados. Este estilo funciona eficazmente con empleados

nuevos en un puesto o que buscan mejorar sus habilidades con el tiempo. Los entrenadores generalmente tienen el objetivo principal de ayudar a los empleados y al equipo de trabajo a lograr resultados óptimos. En contraste con un enfoque de *laissez faire*, un supervisor con un estilo de entrenamiento podría ofender a los empleados experimentados. Pueden sentirse micro gestionados y no confiables.

Estilo de compañerismo o afiliación

Un estilo amigable, también conocido como afiliativo, significa que su principal objetivo de supervisión es la armonía del grupo. Este estilo es efectivo en un rol de liderazgo de equipo. Los empleados también tienden a apreciar los objetivos compartidos y una cultura orientada al equipo. Un problema para un supervisor amigable es que el enfoque extremo en la armonía del grupo puede causar deficiencias en la dirección de la tarea. Podría terminar retrasándose en las tareas o no lograr los objetivos del departamento porque se lo toma con demasiada tranquilidad a los empleados.

1.3.1.7. Influencia de la supervisión en el desempeño de los colaboradores

Según Nasution (2017) la supervisión regula esencialmente si la actividad cumple con los requisitos especificados en la planificación. Los supervisores deben mirar hacia adelante, aunque hay cosas que deben aprenderse. Esto significa que la supervisión no es sólo para controlar, sino que debe ser capaz de comparar los resultados del trabajo que se ha implementado con la norma. El liderazgo en la supervisión del desempeño de la organización de los miembros, es conocer la implementación del deber o trabajo asignado a ella. Por lo tanto, la supervisión de los empleados tiene un papel muy importante para una organización, incluyen agencias y empresas privadas para optimar la performance de los colaboradores de manera óptima.

El alto rendimiento sólo se puede lograr si todos los empleados y la dirección supervisan y aplican la disciplina laboral. Por lo tanto, la supervisión y la disciplina de trabajo son un elemento absoluto que alentó y se realiza en la implementación de actividades diarias. Uno de los objetivos en la aplicación de la disciplina de trabajo es que los empleados son capaces de producir productividad o alto

rendimiento de acuerdo con lo que espera la organización en cierto momento. Existe la influencia de la disciplina laboral en la performance de los colaboradores.

1.3.1.8. Beneficios de la supervisión laboral

Para Gofal (2012) los beneficios se dividen en dos, para la empresa y para el trabajador

Para la empresa:

- Apoyar al trabajador para entender los valores organizativos, también qué resultados tiene la organización.
- Asegurar que los usuarios del servicio para que reciban un servicio de calidad.
- Facilitar la comprensión y la implementación de las políticas y procedimientos.
- Mejorar la comunicación interna.
- Compartir la responsabilidad de lograr resultados.
- Promover la retención del personal.
- Reducir las tasas de quejas, enfermedades y quejas.
- Apoyar al trabajador para lograr los resultados y estándares de la organización.
- Promover una comunicación clara entre la organización y el trabajador
- Asegurar que el trabajador tenga una carga de trabajo adecuada.

Para el trabajador

- Apoyar al trabajador para que sea claro acerca de su responsabilidades y competencia en su papel.
- La oportunidad de reflexionar, analizar y evaluar la práctica.
- Proporciona retroalimentación constructiva.
- Promueve la consistencia de la práctica.
- Reconoce y valora las buenas prácticas.
- Apoya la salud y el bienestar del trabajador.
- Refuerza los límites profesionales claros.

- Promueve la autoconfianza.
- Identifica las necesidades de aprendizaje y desarrollo.
- Identifica posibles necesidades de coaching y mentoring.
- Desarrolla el trabajo en equipo.
- Aumenta la transparencia y la apertura.

1.3.1.9. Retos de la supervisión laboral

Tesfaye (2018) señala lo siguiente, que un problema común con la mayoría de los supervisores y gerentes es que no pueden encontrar el tiempo o los recursos para mejorar sus habilidades de supervisión. De hecho, muchas empresas llevan a cabo revisiones de desempeño de los empleados, pero a menudo las sesiones de revisión son incómodas, difíciles y rara vez están estructuradas para analizar problemas o sugerir maneras de mejorar el rendimiento. Dentro de la estructura de supervisión, las revisiones de rendimiento deben abarcar al menos tres pasos: configuración de objetivos, revisión del progreso y revisión del rendimiento. Una de las maneras más convincentes de lograr resultados de revisión exitosos es en la capacitación de supervisores y empleados para que practiquen el arte de la revisión del rendimiento.

Hay dos factores clave que la supervisión sea un desafío. La primera es que la supervisión del personal, a diferencia de la supervisión de la instrucción sobre el terreno, está integrada en un contexto organizativo. Es difícil separar la supervisión de otros factores organizativos que contribuyen tanto a las actitudes de los trabajadores como a su práctica con los clientes. En segundo lugar, la diferencia de poder entre el supervisor y el supervisor, la importancia de la evaluación del desempeño para el éxito del trabajador en la agencia, y el carácter confidencial del proceso de supervisión hacen difícil contratar a supervisores y supervisores participantes en la investigación.

Los supervisores encuentran que no pueden depender de las sesiones de supervisión para supervisar el progreso de los programas de servicio y deben confiar en reuniones informales adicionales con el personal. El personal de primera línea piensa que las oportunidades de desarrollo profesional se descuidan y que las sesiones de supervisión están demasiado orientadas administrativamente a las experiencias de vida de un supervisor, como el matrimonio, la crianza, la

enfermedad y la separación, se consideran como activos, lo que aumenta la comprensión del supervisor de los miembros del personal como seres humanos y fortalece la aceptación del personal de la mayoría de edad del supervisor. Las etapas de desarrollo del supervisor, el supervisor y el proceso de supervisión afectan al formato y la estructura de la supervisión, los fines de la supervisión, la relación de supervisión y el uso de la autoridad supervisora. La combinación de las etapas de las tres variables (el supervisor, el supervisado y el proceso) hace que la interacción de la práctica supervisora muy dinámica y compleja

1.3.1.10. Dimensiones

De acuerdo a Melinkoff (2011) las dimensiones de la supervisión laboral son cuatro: actividades básicas, participaciones del área, competencia técnica e intervención técnica administrativa.

Actividades básicas

Melinkoff (2011) señala que las actividades básicas de la supervisión son efectuar acciones planificadas para controlar que se cumplan con las tareas y actividades de los trabajadores dentro de un entorno de trabajo, en la que el nivel de orden y registro además del conocimiento de las actividades del área tiene que determinar el procedimiento en el que se plantea un grupo de situaciones de desarrollo de las habilidades del trabajador. Dichas actividades básicas sirven para dirigir a las personas y poder obtener su máximo rendimiento y satisfacción mutua. Sirve además para plantearse los siguientes objetivos como parte de la supervisión: constante enseñanza y formación, ofrecer servicios de calidad, socializar profesionalmente y aumentar los niveles teóricos y prácticos del accionar.

Para esto se deben aplicar métodos e instrumentos que ayudan a obtener las metas y objetivos para la empresa. Estas actividades básicas permitirán reconocer que acciones se deben realizar para efectuar una correcta supervisión en la empresa.

Participación en el área

Melinkoff (2011) apunta que para cada acción de supervisión se tiene que involucrar los datos del nivel de involucramiento de los colaboradores en la administración de la compañía, debido a que tomando en cuenta su participación se busca que los colaboradores puedan tener una visión de la administración dirigido a alcanzar lo que se espera realizar.

Competencia técnica

Melinkoff (2011) menciona que para efectuar una correcta supervisión se tienen que hacer uso de instrumentos y técnicas que aporten o ayuden a realizar la función con mayor facilidad. Dentro de los aspectos u objetos que más debe supervisar un gerente se encuentra la información. Tener información correcta, en el momento pertinente y en la cantidad apropiada puede ser de mucha importancia para poder sobresalir de un asunto o de una situación de riesgo.

Información técnica administrativa

Melinkoff (2011) señala que este punto se lleva en tres pasos, cada uno por su lado y distinto, se hace importante que la planificación se dé antes que se supervise ya que en este se colocan los estándares para el trabajo de un proyecto además la supervisión se efectúa según los estándares de rendimiento previamente establecidos por la compañía.

1.3.2. Calidad del Servicio

1.3.2.1. Definición

De acuerdo a Fontalvo & Vergara (2010) se trata del grupo de características propias de la prestación o producto que logran satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores. Se trata de las propiedades de una prestación o producto que ayuden a satisfacer lo que necesitan los consumidores, es decir, quiere garantizar la satisfacción del cliente.

De acuerdo a Kosgei (2019) la calidad del servicio se refiere a la diferenciación del consumidor con sus expectativas de un servicio comparado con el desenvolvimiento de la organización. Además, es la diferenciación entre la presunción de un servicio y el servicio final presentado. Es una creencia del cliente

antes de la compra de resultados, así como el proceso percibido y la calidad de salida. Se necesita contrastar lo que espera un cliente sobre un servicio y lo que ellos notan acerca del servicio.

Es "intangible" porque los servicios, como actuaciones, son difíciles de evaluar antes de una venta. Además, como resultado de esta intangibilidad, los proveedores de servicios pueden tener dificultades para determinar cómo perciben los consumidores su servicio. Puede tener la intención de ser la forma en que los clientes son atendidos en una organización, que podría ser buena o pobre (Chi, 2013)

La "calidad" de un servicio es claramente más que su capacidad para funcionar constantemente según lo previsto. La calidad es el nivel de excelencia previsto, y el manejo del cambio en logro de dicha excelencia, para cumplir con los requerimientos del cliente. La calidad de un servicio se define por la brecha entre las expectativas de un cliente para el servicio y sus percepciones sobre lo que realmente se entregó. Cuanto más altas sean las percepciones en relación con las expectativas, mayor será la calidad del servicio. Esta brecha puede ser el resultado de otras lagunas internas en el sistema de prestación de servicios y las funciones de marketing de la empresa de servicios. Es una herramienta competitiva cuya función es ser ordenada, cónsona y cumplida por todos, como parte del proceso de constante cambio y optimización, generando la fidelidad del cliente y ser distinto frente a los competidores como estrategia de beneficio.

Ramos, Mogollón, Santur y Cherre (2020) señalan que la calidad de servicio incluye enfatizar previamente en la atención prestada, esto implica sentir empatía por los demás. La calidad puede medirse como el nivel de satisfacción sobre una necesidad humana. En la actualidad la calidad de un servicio es primordial debido a que la mala atención en los clientes puede generarles daño, por lo que dependen de la actitud de los trabajadores de la organización. Ofrecer un servicio busca ayudar a otro individuo en solucionar un problema o satisfacer su necesidad por lo tanto tienen que relacionarse con los colaboradores de cada área y nivel.

El Centro Europeo de Postgrado (2019) menciona los significados que ha ido adquiriendo la calidad de servicio durante el tiempo, tales como:

Calidad como excelencia: Según el término, las empresas del sector servicios tiene que lograr mejores resultados, en todo el sentido de la palabra. Pero, por la subjetividad, se complica su entendimiento al ser considerado como excelente, debido a la necesidad de señalar lineamientos claros para lograr el grado exigido.

Calidad como ajuste a las especificaciones: Luego de ser necesario estandarizar y señalar las normas de producción, se establece un nuevo punto de vista, desde la que se conoce a la calidad como medición para obtener las metas básicas, como por ejemplo, poder valorar la diferencia entre la calidad generado en distintos momentos, para lograr generar una base para comparar y establecer las posibles causas encontradas en esa diferencia, con la complicación de la evaluación desde la perspectiva de la empresa y no del cliente.

Calidad como valor: Con respecto a esto, las empresas toman en cuenta una eficiencia interna y efectividad externa, esto significa, se tienen que estudiar los costos implicados en los criterios de calidad y, también, lograr satisfacer las expectativas de los clientes, considerando la dificultad de valorar dichos elementos, debido a su dinamismo, cambian con el tiempo. Es difícil conocer cuáles son las características esenciales para los clientes.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores: Conceptualizar la calidad como el nivel en que las expectativas de los clientes son atendidas o no supone añadir elementos subjetivos vinculados a las opiniones de los individuos a quienes se les presta el servicio. La definición se centra en la percepción de cliente y en satisfacer sus expectativas, sirve de mucho conocer que requieren los clientes y consumidores.

1.3.2.2. Características

Según Grande (2005) las características son:

Intangibilidad. - Ya que el servicio no puede olerse ni sentirse antes de comprarlos. Una condición que compone a los servicios es la intangibilidad, este elemento se denota básicamente ya que se encuentra vinculado a un bien físico, por ende, es considerado como la primera etapa de diferencia de un producto o

prestación, como consecuencia de la toma de un servicio ayuda a establecer si un cliente está satisfecho o no, o sea, al no sentirse ni olerse este posee ciertas características. Esta probablemente sea una de las propiedades de mayor definición de un servicio ya que es consecuencia de la intangibilidad, la organización puede hallar difícil entender como el consumidor toma y analiza los servicios y su calidad, incluye un riesgo alto percibido por parte de los clientes o el miedo de sentirse insatisfechos luego de obtener un servicio.

Inseparabilidad: Los servicios mayormente poseen un vínculo de doble sentido de quien crea el servicio y el consumidor, de esta forma, la producción es un apoyo en grupo del consumidor y vendedor transformándose en una acción indisociable.

Variabilidad. La calidad del servicio se centra en los que la brindan, además de cuando, en donde y la forma en que se brindan. Los servicios, en especial, no se pueden estandarizar, por lo tanto, quien brinda el servicio puede cambiar frente a otro, y por lo tanto la calidad también cambia según la percepción sobre cierto servicio. Con esto, no se puede asegurar la existencia de una calidad única, ya que lo que la empresa considera puede ser muy distinta a lo que el cliente percibe de esta. Por esto, la diferencia de una prestación o bien, determinada mediante las características previas, brinda los cimientos para entender como tiene que valorarse la calidad del servicio.

Carácter perecedero. Ya que los servicios no pueden ser almacenados para ser vendidos y usados después.

Ausencia de propiedad. El que compra un servicio solo obtiene un derecho, pero no su propiedad de soporte tangible del servicio, esto significa, que el cliente pagar por el servicio y no por su propiedad.

1.3.2.3. Importancia de la calidad de servicio

De acuerdo a Chi (2013) proporcionar una excelente calidad en el servicio es ampliamente reconocido como un requerimiento crítico del negocio. Para llegar a los clientes, es necesario que la empresa dé un servicio de buena hacia sus consumidores. La calidad del servicio es el núcleo del marketing de servicios, sin importar si se trata de compañías que fabrican bienes tangibles y del sector de

servicios. Con la mejora de nuestra sociedad hoy en día, se vuelve más competitiva para muchas empresas en los mercados de servicios, y a medida que la calidad de vida de los individuos está aumentando, cuando los clientes compran productos, no sólo quieren buenos productos de la empresa, sino que también necesitan una calidad de servicio satisfactoria. Muchos autores también han discutido la calidad del servicio. Así que, para las organizaciones, no sólo la calidad de los productos es significativa, sino que también la calidad del servicio es primordial para los proveedores de servicios. La buena evaluación de la calidad del servicio de los consumidores es muy importante para las empresas. Uno de los determinantes del éxito de una empresa es cómo los clientes percibieron la calidad del servicio resultante, ya que la calidad del servicio percibida es el motor clave del valor percibido.

Se ha demostrado que una buena calidad del servicio conduce a la retención de los clientes existentes y a la atracción de nuevos, la reducción de los costes, una imagen corporativa mejorada, una recomendación positiva boca a boca y, en última instancia, una mayor rentabilidad. Además, muestra que la calidad del servicio es primordial para las organizaciones y ayuda a medir la calidad del servicio es una mejor manera de dictar si los servicios son buenos o malos y si los clientes se conformarán o están satisfechos con el servicio.

A su vez, la calidad de un servicio y su importancia no se muestran por perder clientes en caso la calidad sea inferior. Obtener derechos de servicio al cliente también ofrece ganancias para su negocio, Sherman (2019) señala los siguientes beneficios:

- Incrementa las ventas. Un servicio excelente puede llevar a los consumidores a gastar más de lo planificado. También, los clientes satisfechos son más propensos a comprar de nuevo.
- Un buen servicio de atención al cliente permite ahorrar. Se hace más barato y rentable retener clientes que atraer a otros.
- Disminuir las barreras a la compra. Si el cliente conoce su política de devoluciones, entonces se sentirán con mayor seguridad de comprar algo que posiblemente no pueda funcionar en ellos.

- El servicio de atención al cliente permite obtener recomendaciones buenas de persona a persona además de boca a boca.
- Ofrece una mejor vista de su empresa frente a otros, lo que incrementa su reputación y marca.
- Un gran número de colaboradores gustan de laborar en una organización que ofrece un buen trato al cliente a una que los trata mal o decepciona.
- Le permite sostener su negocio al mantener a los clientes dentro de su empresa.
- Si el cliente tiene una queja, solucionar el problema puede impresionarlos y transformarlos en clientes de retorno.

1.3.2.4. Modelos de Calidad de Servicio

De acuerdo a Numpaque y Rocha (2016) se tienen los siguientes modelos:

Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

Numpaque y Rocha (2016) mencionan que este modelo señala el camino a continuar para optimizar la calidad de un servicio. Trata de disminuir ciertas falencias. Primero, asume que hay cinco fallas en el servicio. Cada una de esto se encuentra vinculada a un tipo de discrepancia.

Este modelo (SERVQUAL) fue el primer intento de poner en práctica la construcción de la satisfacción del usuario. La escala fue desarrollada con la asistencia del Instituto de Ciencias del Marketing (MSI), cuyo propósito era proporcionar una herramienta para obtener calidad funcional, aplicada a numerosos proveedores de servicios.

De esta forma, se considera como la diferencia 5 a la que los clientes perciben sobre la calidad del servicio. Dicho de otra forma, la deficiencia muestra la discrepancia, desde la perspectiva del cliente, sobre el servicio esperado y el recibido. Es la deficiencia fundamental debido a que establece a la calidad del servicio.

Se encuentra compuesto por 44 preguntas, divididas en dos secciones, en la primera existen 22 preguntas sobre las expectativas del usuario sobre el servicio,

en la segunda hay 22 preguntas vinculadas sobre la percepción del usuario como parte de las categorías específicas de servicio.

Con respecto al resto de deficiencias encontradas en el Modelo, se encuentran en el sector interno de la empresa y serán los encargados de la existencia de la deficiencia 5.

Deficiencia 1: Discrepancia sobre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.

Si la alta dirección no entiende las expectativas del cliente, no saben que estiman de una prestación, será muy complicado promover las tareas que incurren eficazmente sobre satisfacer las necesidades y expectativas. Por el contrario, con una mala idea, se actuará de menor eficacia que puede generar baja calidad.

Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad.

Pese a que los directivos conozcan sus necesidades y expectativas pertenecientes a los clientes de la empresa, esto no asegura la satisfacción. Otro elemento que debe incluirse para lograr una calidad alta, es transcribir dichas expectativas, conocidas y entendidas, en lineamientos y políticas calidad en el servicio.

Deficiencia 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

No sirve únicamente identificar las expectativas y determinar especificaciones y estándares. La calidad no podrá darse si no se cumplen con las normas. El incumplimiento puede darse por distintas causas, tales como colaboradores no capacitados correctamente, escasez de recursos o un mal diseño de los procesos internos.

Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Un elemento clave para este modelo se encuentra en el desarrollo de expectativas acerca del servicio, hecha por el cliente, es la comunicación externa sobre la empresa proveedora.

Las promesas y la publicidad hechas por la empresa influirán en dichas expectativas. De esta forma, si no van de la mano con la calidad del servicio prestado puede generar faltas en las expectativas-percepciones. Las discrepancias pueden disminuirse a través de la coordinación de las propiedades del servicio, con la comunicación externa realizada por la empresa.

Modelo Nórdico

Numpaque y Rocha (2016) señalan que este modelo, es denominado como modelo de la imagen, desarrollado por Grönroos en 1994 y vincula a la calidad con la imagen organizacional. Sostiene que la calidad que perciben los consumidores integra la calidad técnica con la calidad funcional, haciendo que estas se vinculen con la imagen empresarial. Esto permite calcular la calidad percibida.

En síntesis, el resultado del servicio, la manera en que se recibe y la imagen empresarial influyen en el cliente. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.

Análisis documental de empresa

Prosegur.com (2020) afirma también contar con las certificaciones ISO 9001 donde la calidad de sus servicios y con una buena supervisión son de lo mejor y esto se confirma con la recertificación de todos los años, también cuenta con ISO 14001 donde la organización no solo esta comprometido con el medio ambiente, sino también asesora a sus clientes, OHSAS 18001 donde prosegur esta mas que comprometido con la seguridad y salud de todos sus colaboradores ayudando tambien a sus clientes, también cuenta con la certificación BASC (Alianza Empresarial para un comercio seguro) ahí se detecta desde un simple robo hasta el contrabando y trafico ilicito de drogas.

Por todo lo mencionado por la organización hace que la motivación, satisfacción, supervision y sobre todo la calidad del servicio sea el mejor posible.

1.3.2.5. Calidad de servicio y satisfacción al cliente

Chi (2013) señala que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio son dos conceptos en disputa, la satisfacción está influenciada por la calidad del producto y del servicio. No hay duda de que la ventaja competitiva sostenible radica en ofrecer un servicio de mucha calidad que a su vez dará lugar a clientes satisfechos. Por lo tanto, no cabe duda sobre cuán importante es la calidad del servicio y la satisfacción del cliente como los objetivos finales del proveedor de servicios

Además, Chi (2013) apunta a que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente están estrechamente relacionadas, se puede ver a partir de las altas correlaciones entre ellos. Las inversiones de satisfacción del cliente, las relaciones con los clientes y la calidad del servicio conducen a la rentabilidad y a la cuota de mercado.

Chi (2013) señala que la satisfacción del cliente puede resultar de cualquier dimensión, este o no vinculado a la calidad, además las dimensiones subyacentes a la calidad los juicios son bastante específicos. Las opiniones sobre satisfacción del cliente pueden formarse por una gran cantidad de cuestiones de no calidad, tales como las necesidades, la equidad y percepciones de justicia. Mientras que las expectativas de calidad se basan en ideales o percepciones de excelencia. Por otro lado, se cree que la satisfacción del cliente tiene antecedentes más conceptuales, mientras que la calidad del servicio tiene menos conceptos antepasados. Los juicios de satisfacción requieren experiencia con el servicio o proveedor, sin embargo, las percepciones de calidad no requieren experiencia con el servicio o proveedor.

Se encontraron aumentos en la calidad del servicio y la gestión conducen a aumentos en los niveles de satisfacción del cliente, y el efecto de la calidad del servicio es mayor que el efecto de la calidad de la gestión.

1.3.2.6. Gestión de la calidad de servicio

La satisfacción del cliente es lo que impulsa a los gerentes a garantizar que los servicios de calidad se brinden de la mejor manera posible. Y dado que la calidad del servicio está determinada por los comentarios de los consumidores, deben diseñarse estrategias para calcular el nivel de estos servicios.

1. Medida

La medición ayuda a identificar el estándar de su servicio prestado y a determinar problemas relacionados con la calidad del mismo. Medir la calidad del servicio y el nivel alcanzado de satisfacción del cliente puede beneficiar a la empresa en aspectos tanto cualitativos como cuantitativos. Esto no solo aumentará la lealtad del cliente, sino que también aumentará el ROI, la reducción de costos, la participación de mercado, la satisfacción de los empleados, etc.

2. Calificación

Tienen como objetivo asegurar la primera posición en los índices de clasificación de hoteles. Certifica oficialmente el alto nivel de calidad del servicio que ofrece una organización. Asegurar una clasificación es una gran ventaja competitiva. Una calificación más alta motivará a mejorar sus operaciones y brindar un nivel óptimo de gestión de la calidad del servicio.

3. Evaluación comparativa

Para mejorar la satisfacción del cliente, muchas empresas adaptan a la estrategia del benchmarking. Este método ayuda a la gerencia a determinar sus competidores potenciales y qué deben hacer para destacarse en el mercado. Por lo tanto, para garantizar una gestión adecuada de la calidad del servicio, los hoteles definitivamente deberían adoptar el benchmarking como herramienta de desempeño.

1.3.2.7. Dimensiones de la calidad de servicio

Se consideraron las dimensiones del modelo SERVPERF establecido por Cronin y Taylor (1994) y son cinco: Percepción física, prestación del servicio, velocidad de respuesta, seguridad, empatía.

Percepción física: De acuerdo a Ramos, Mogollón, Santur y Cherre (2020) es el estado actual de la infraestructura física del lugar, además de las herramientas de comunicación que forman parte del servicio, esto da una imagen al consumidor que considerará analizar si el servicio dado es el que esperaba.

Se refiere a la aparición de factores físicos como el equipo, las instalaciones utilizadas por una empresa de servicios, así como la aparición de los empleados de servicio. Los aspectos del factor tangible son, por ejemplo, tener equipos actualizados, las facilidades físicas son visualmente atractivas y los materiales están apareciendo visualmente. Los tangibles se relacionan con las señales físicas que son parte del componente el proceso de prestación de servicios (Alarussi & Alhkami, 2016)

Se preocupa de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales que pueden ser percibidos por los cinco sentidos humanos. (Pena, Santos, Rizzato, & Melleiro, 2013)

Prestación del servicio: De acuerdo a Ramos, Mogollón, Santur y Cherre (2020) evalúa la capacidad de los colaboradores cuando efectúan una acción, esto significa ofrecer una excelente prestación al instante.

Esta dimensión se centra en la noción de flexibilidad y habilidad para individualizar el servicio a lo que necesita el cliente. El rendimiento específico está relacionado con el comunicado al cliente por el momento que tiene que esperar para que le resuelvan un problema, le respondan sus preguntas o atiendan. (Alarussi & Alhkami, 2016)

Velocidad de respuesta: : De acuerdo a Ramos, Mogollón, Santur y Cherre (2020) considera la predisposición para apoyar al cliente y el interés para prestar un servicio.

Se refiere a la disposición de la organización para ayudar a sus clientes en proporcionarles un buen, calidad y servicio rápido. Esta es también una dimensión

muy importante, porque cada cliente se siente más valorado si obtiene la mejor calidad posible en el servicio. También significa que los colaboradores de una organización de servicios están listos para guiar a los clientes y responder a su demanda, así como para notificar a los clientes cuando el servicio proporcionará, y luego dar un servicio rápido. Si un servicio no ocurre, la capacidad de recuperarse rápida y profesionalmente puede generar percepciones muy positivas de la calidad. (Alarussi & Alhkami, 2016)

Seguridad: De acuerdo a Ramos, Mogollón, Santur y Cherre (2020) se toma en cuenta la valoración sobre la prestación dada y actitud de los colaboradores, esto incluye al conocimiento y la predisposición de los trabajadores.

Se refiere a las habilidades y capacidades de los empleados, y si estas habilidades y capacidades ganan la confianza y la confianza de los clientes. Si los clientes se sienten cómodos con los trabajadores de la organización, esto señala que los clientes volverán a hacer más negocios con la empresa. También implica las siguientes características como competencia, cortesía, comunicación efectiva y actitud general que sirven al cliente de manera efectiva y eficiente. El comportamiento del personal da a los clientes confianza en la organización que hace que los consumidores se sientan seguros siempre y el personal sea respetuoso y siempre tenga el conocimiento necesario para dar respuesta a las dudas de los consumidores (Alarussi & Alhkami, 2016).

Empatía: De acuerdo a Ramos, Mogollón, Santur y Cherre (2020) se analiza el interés del colaborador en apoyar al cliente, esto significa que ofrece atención individualizada.

La empatía se refiere a cómo la empresa se preocupa y da atención individualizada a sus clientes, para hacer que los clientes se sientan extra valorados y especiales. Incluye acceso, comunicación y comprensión de las necesidades del cliente. Se trata de proporcionar atención y atención individual para el cliente. En esta dimensión, la organización entiende los problemas de los clientes y resulta en su favor, así como los clientes con atención personal individual. La organización empática no perdió el contacto de lo que es ser un cliente de su propia organización.

Como tal, la empatía las organizaciones entienden las necesidades de sus clientes y hacen que sus servicios sean accesibles para ellos. (Alarussi & Alhkami, 2016)

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema General.

¿De qué manera influye la supervisión laboral en la calidad del servicio – PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020?

1.4.2. Problema Específicos.

¿Cuál es el nivel de la supervisión laboral en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020?

¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo – 2020?

¿Cuál es el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Justificación Teórica

Según Bernal (2010) es llevada a cabo cuando el fin de la investigación es la generación de reflexiones, de cuestionamientos y de debates académicos acerca de una base teórica que muestra un conocimiento ya preexistente, logrando de esta manera, por ejemplo, la confrontación de una teoría, la verificación y comprobación de los resultados, hacer gnoseología del conocimiento preexistente o en ocasiones, en las que se buscan exponer la solución de algún o algunos modelos.

La presente investigación busca aportar al conocimiento que ya existe determinando la metodología para una buena gestión de la calidad del servicio, mejorando el uso del talento humano, obteniendo desarrollo individual y profesional para cada trabajador. Influyendo positivamente, lo que ofrecerá un beneficio más alto y eficiencia sobre el desempeño de los trabajadores.

Justificación Práctica

Según Bernal (2010), la justificación práctica, se debe de hacer cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.

La presente investigación se elabora ya que hay distintas organizaciones de tipo servicios de distintos rubros, sea este el caso de las empresas de seguridad, que tienen clientes insatisfechos o no se da ya que hay poco conocimiento o importancia sobre la calidad del servicio. Por esto, se busca identificar los principales factores que aporten a optimizar el desempeño laboral a través de la supervisión laboral.

Justificación Social

Según Bernal (2010), la justificación social responde a las preguntas citadas a continuación: ¿Cuál es su trascendencia para la colectividad?, ¿quiénes serán beneficiados con dichos resultados y las conclusiones del proyecto de investigación?, ¿de qué modo? Resumidamente, ¿Tiene algún tipo de proyección social?

Tiene justificación social, debido a que la situación de los colaboradores hoy por motivo de la pandemia COVID -19 repercute en la calidad del servicio por lo que es vital emplear estrategias en supervisión laboral promoviendo la estabilidad de los mismos y que a su vez les permita desenvolverse y crecer junto con ellos, logrando así reforzar los lazos laborales y disminuyendo los índices negativos de calidad del servicio.

1.6. Hipótesis

H_1 : Existe influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio – PROSEGURIDAD S.A.- Chiclayo - 2020.

H_0 : No Existe influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio – PROSEGURIDAD S.A.- Chiclayo - 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020.

1.7.2 Objetivos Específicos

Analizar el nivel de la supervisión laboral en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020.

Diagnosticar la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo – 2020.

Establecer el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020.

II – MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

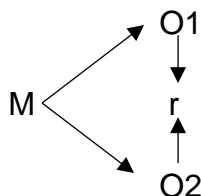
La presente investigación se desarrolló a través de un tipo de estudio descriptivo - correlacional.

Descriptiva, porque se describió la realidad problemática de la empresa, en relación a la supervisión laboral y la calidad del servicio en la empresa Proseguridad S.A. de la ciudad de Chiclayo.

Correlacional, porque se encontró relación entre ambas variables, la supervisión laboral y la calidad del servicio en la empresa Proseguridad S.A. de la ciudad de Chiclayo.

2.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación fue no experimental, puesto que sólo se observaron los hechos tal y como ocurrieron en su contexto sin intervenir en su desarrollo. (Arias, 2012).



En el cual:

Muestra (M): Abarca la totalidad de los actores del estudio.

Observación (O1): Observación de la Variable Independiente.

Observación (O2): Observación de la Variable Dependiente.

Relación (r): Correlación entre dichas variables.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Según Balestrini (2005), la población viene a ser cualquier conjunto de individuos al cual se pretende investigar para obtener características e información válida para las conclusiones generales de la investigación.

Para recolección de datos, se tomó como población a los trabajadores de la empresa Proseguridad S.A. de la ciudad de Chiclayo, los cuales participaron directamente en el proceso empresarial conformados por un total de 120 colaboradores.

2.2.2. Muestra

Mediante el muestreo no probabilístico de tipo intencional y tomando en cuenta parámetros totales de 5% de error y un 95% de intervalo de confianza, se obtuvo la siguiente muestra:

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

Dónde:

N= es el total de la población = 120

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e = Error 0.05

n = 92

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 120 trabajadores de la empresa Proseguridad S.A. de la ciudad de Chiclayo, se obtuvo una muestra de 92 encuestados para recopilar información necesaria en la investigación.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable Independiente: Supervisión Laboral

Definición Conceptual:

Según Melinkoff (2011) menciona que se trata de la verificación de que todo se efectúe de acuerdo al plan o programa considerado, a las órdenes dadas y a las políticas de naturaleza administrativa. Tiene como objetivo apuntar las faltas y errores para poder repararlos y evitar que se repitan.

Variable Dependiente: Calidad del Servicio

Definición Conceptual:

Parasuraman et al. (1992) definió la calidad del servicio como "la discrepancia entre percepciones de los consumidores sobre los servicios ofrecidos por una empresa en particular y sus expectativas sobre empresas que ofrecen dichos servicios".

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1 - Operacionalización de Variable Independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS O INSTRUMENTOS	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE SUPERVISIÓN LABORAL (Melinkoff,2011)	Marconi (2012) es el procedimiento para hacer el control y seguimiento constante que se efectúa al desempeño y a las actividades de los colaboradores, cuyo fin es observar y fortalecer las dificultades laborales que tienen que atenderse, medirse y mejorar las actividades de cada área en la empresa.	Según Melinkoff (2011) se trata de la verificación de que todo se efectúe de acuerdo al plan o programa considerado, a las órdenes dadas y a las políticas de naturaleza administrativa. Tiene como objetivo apuntar las faltas y errores para poder repararlos y evitar que se repitan.	Actividades básicas	Orden e higiene Registro de procedimientos básicos Registro de acciones Participación directa en la gestión	Encuesta / Cuestionario.	Likert
			Participación del área	Integración en el desarrollo del trabajo Articulación en tareas comunes Capacidad de desempeño		
			Competencia técnica	Evaluación de metas Registro y control documentario		
			Intervención técnica administrativa	Cumplimiento de instrumentos		

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2 - Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA/ INSTRUMENTO	ESCALA
VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO (Cronin y Taylor, 1992)	Según Fontalvo & Vergara (2010) la calidad del servicio es el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Se trata de las propiedades de un bien o servicio que ayuden a satisfacer lo que necesitan los clientes, es decir, se busca garantizar la satisfacción del cliente.	Parasuraman et al. (1992) señala es la discrepancia entre percepciones de los consumidores sobre los servicios ofrecidos por una empresa en particular y sus expectativas sobre empresas que ofrecen dichos servicios.	Percepción física	Equipos e Infraestructura	Encuesta/Cuestionario	Likert
			Prestación del servicio	Trato del cliente Información		
			Velocidad de respuesta	Rapidez Atención a tiempo		
			Seguridad	Capacidad de respuesta Confianza Cortesía Conocimiento		
			Empatía	Horario Grupo de interés Entendimiento		

Fuente: Elaboración Propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

Encuesta: la presente técnica de recolección de datos permitió tener contacto directo con la muestra, en este caso, los trabajadores de la empresa Proseguridad S.A. de la ciudad de Chiclayo, con la finalidad de obtener información sobre la supervisión laboral y la calidad del servicio, y sobre las dimensiones que estas variables poseen, a fin de obtener una perspectiva cuantitativa de forma general de la empresa.

Según Díaz (2001) manifiesta que la encuesta es una búsqueda sistémica de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que se desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante una evaluación datos agregados.

Instrumento:

El cuestionario como instrumento de recolección de datos está compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio, para esta investigación se elaboró un cuestionario con 41 preguntas.

Según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013) el cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar la hipótesis de trabajo, en este caso, para el presente proyecto de investigación.

Validez y Confiabilidad:

Para lograr la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach, el cual arrojó un 93% de confiabilidad.

Tabla 3 - Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	92	100.0
Excluido	0	.0
Total	92	100.0

Fuente: Análisis SPSS 24

Tabla 4 - Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.922	41

Fuente: Análisis SPSS 24

A su vez el instrumento fue validado por cuatro expertos:

Mg. Miguel ángel Bocanegra García.

Mg. Edwin Almeyda Moreno.

Mg. Milken Ricartle Chavarry Becerra.

Dr. José William Cordova Chirinos.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

La recolección de datos para efectos del presente estudio, se desarrolló a través de etapas planificadas las cuales garantizaron la aplicación total de las encuestas al total de la muestra.

En primer lugar, se procedió a solicitar la apreciación crítica de tres expertos en el tema, con la finalidad de obtener la validez del instrumento, garantizando que éste cuente con las características y base científica necesaria para su aplicación.

En segundo lugar, se programó la fecha y hora de la aplicación de las encuestas, solicitando el permiso respectivo al gerente general de la empresa Proseguridad S.A. de la ciudad de Chiclayo, garantizando que la información obtenida de los trabajadores solo sea para propósitos de investigación científica.

Y, en tercer lugar, una vez que se obtuvo la información se procedió a su tabulación y análisis con el fin de alcanzar los objetivos del presente estudio.

La información estadística que se obtuvo de la aplicación de la encuesta a la muestra, a través del cuestionario, se procesó por medio del programa estadístico SPSS versión 24 en donde se realizó el vaciado de todos los datos obtenidos para posteriormente ser analizados por medio de tablas descriptivas y gráficas, para su respectivo orden, tabulación y representación gráfica con sus descripciones e interpretaciones.

Para analizar el Nivel de las variables como el de sus dimensiones se recodificaron las categorías con las opciones: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno y Muy Bueno. Esto con el propósito de facilitar la exposición de los datos obtenidos en las tablas, sin perder el sentido de las respuestas por parte de los encuestados.

2.6. Aspectos éticos

Según Noreña, Alcaraz, Rojas & Rebolledo (2012), la aplicabilidad de los criterios éticos en la investigación cuantitativa son los siguientes:

Consentimiento Informado

Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.

Confidencialidad

Se les informará la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación participante

El investigador actuará con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Según Noreña, et al. (2012), la aplicabilidad de los criterios éticos en la investigación cuantitativa son los siguientes:

Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad

Se caracteriza porque obtiene resultados de las variables observadas y estudiadas, usando los siguientes procedimientos: Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes, se realizará la observación de las variables en su propio escenario, se procederá a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.

Transferibilidad y aplicabilidad

Se caracteriza porque obtiene resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad, usando los siguientes procedimientos: Se realizará la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación, la recogida de los datos se determinará mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada y se procederá a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.

Consistencia para la replicabilidad

Se caracteriza porque obtiene resultados obtenidos mediante el método mixto, usando los siguientes procedimientos: La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión, el cuestionario empleado para el recojo de la información será certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias y se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.

Confirmabilidad y neutralidad

Se caracteriza porque obtiene resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción, usando los siguientes procedimientos: Los resultados serán contrastados con la literatura existente, los hallazgos de la investigación serán contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de

antigüedad y se declarará la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.

Relevancia

Se caracteriza porque permitirá el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables, usando los siguientes procedimientos: Se llegará a la comprensión amplia de las variables estudiadas, los resultados obtenidos tendrán correspondencia con la justificación.

III – RESULTADOS

III. RESULTADOS

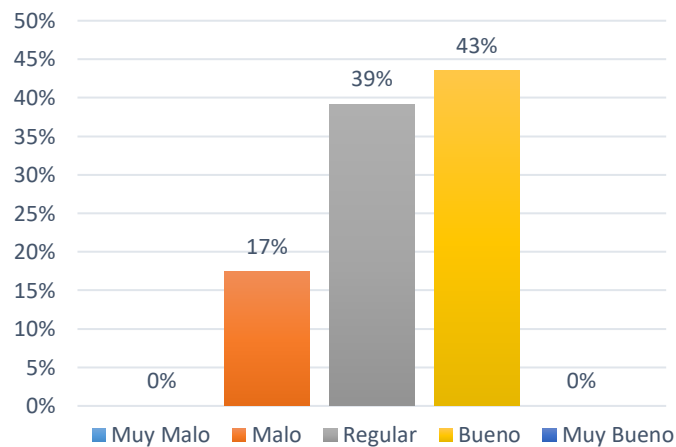
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.

Tabla 5 - Nivel de Supervisión Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	16	17%
Regular	36	39%
Bueno	40	43%
Muy Bueno	0	0%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 01:
NIVEL DE SUPERVISIÓN LABORAL



Nota: Se observa que el 43% señala que el nivel de supervisión laboral es bueno, a su vez el 39% lo ubica en un nivel regular y el 17% señala que es malo.

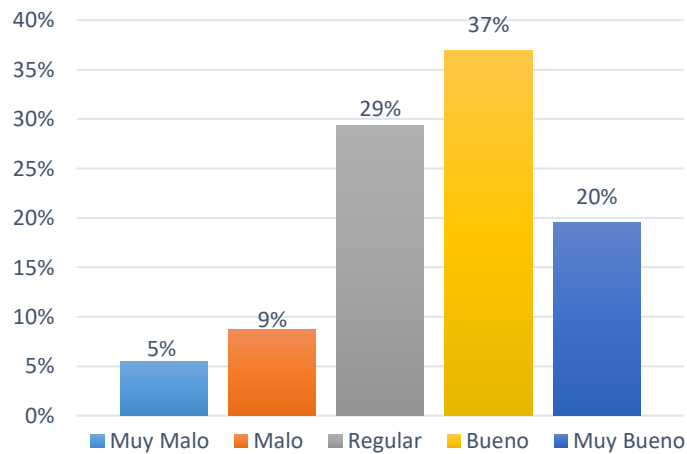
Fuente: Tabla 5.

Tabla 6 - Nivel de Actividades Básicas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	5	5%
Malo	8	9%
Regular	27	29%
Bueno	34	37%
Muy Bueno	18	20%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 02:
NIVEL DE ACTIVIDADES BÁSICAS



Nota: Se observa que el nivel de actividades básicas es bueno ubicándolo en 37%, el 29% señala que esta en un nivel regular, a su vez el 20% indica que es muy bueno, el 9% indica que es malo y para el 5% se encuentra en un nivel muy malo.

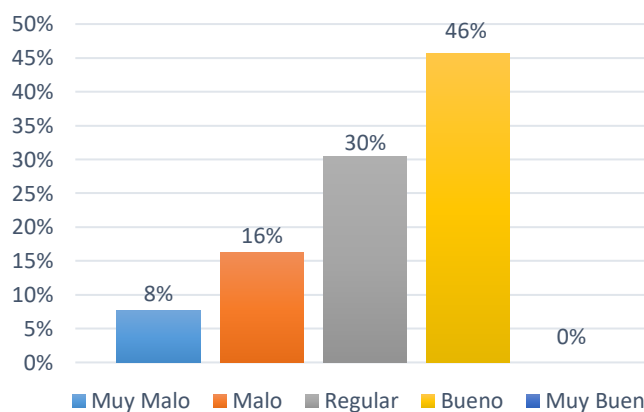
Fuente: Tabla 6

Tabla 7 - Nivel de Participación del Área

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	7	8%
Malo	15	16%
Regular	28	30%
Bueno	42	46%
Muy Bueno	0	0%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 03:
NIVEL DE PARTICIPACIÓN DEL ÁREA



Nota: Se observa que el 46% se encuentra en un nivel bueno, el 30% señala está en un nivel regular, para el 16% está en un nivel malo y el 8% señala que es muy malo.

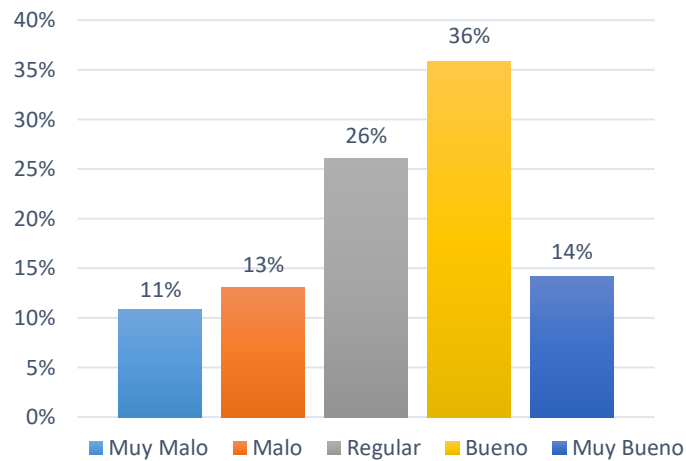
Fuente: Tabla 7

Tabla 8 - Nivel de Competencia Técnica

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	10	11%
Malo	12	13%
Regular	24	26%
Bueno	33	36%
Muy Bueno	13	14%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 04:
NIVEL COMPETENCIA TÉCNICA



Nota: Se observa que el nivel de competencia técnica se encuentra en un nivel bueno con 36%, además para el 26% se encuentra en un nivel regular, de igual forma para el 14% se encuentra en un nivel muy bueno, sin embargo el 13% indica que es malo y finalment el 11% señala se encuentra en un nivel muy malo.

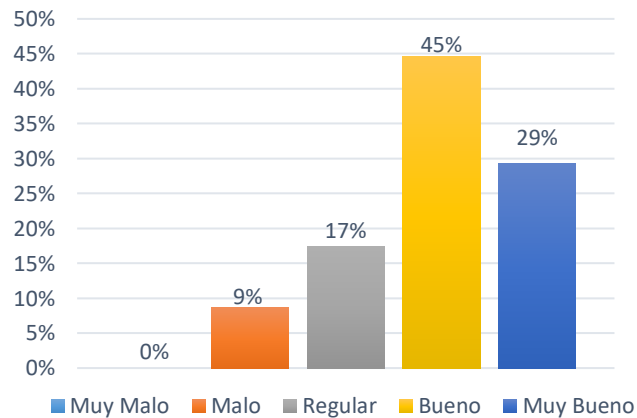
Fuente: Tabla 8.

Tabla 9 - Nivel de Intervención técnica administrativa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	8	9%
Regular	16	17%
Bueno	41	45%
Muy Bueno	27	29%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 05:
NIVEL DE INTERVENCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA



Nota: Se observa que el nivel de intervención técnica administrativa se encuentra en un nivel bueno con 45%, además para el 29% se encuentra en un nivel muy bueno, sin embargo el 17% indica que su nivel es regular y finalmente el 9% señala esta en un nivel malo.

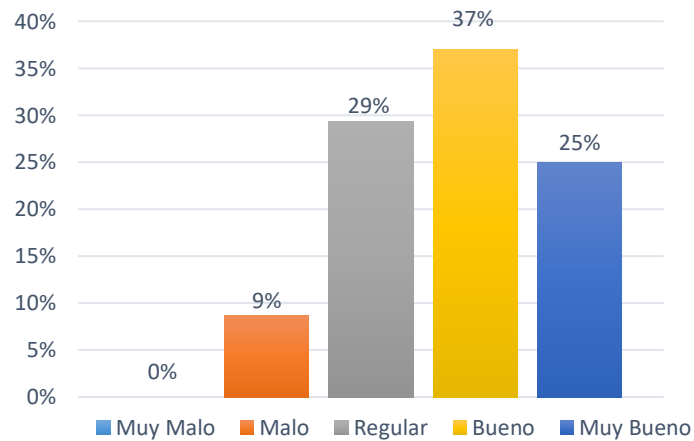
Fuente: Tabla 9.

Tabla 10 - Nivel de Calidad de Servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	8	9%
Regular	27	29%
Bueno	34	37%
Muy Bueno	23	25%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 06:
NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO



Nota: Se observa que el nivel de Calidad de Servicio se encuentra en un nivel bueno con 37%, el 29% señala está en un nivel regular, además para el 25% está en un nivel muy bueno y finalmente el 9% señala estar en un nivel malo.

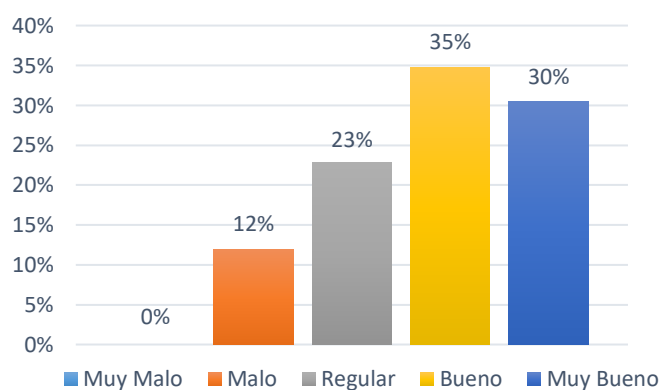
Fuente: Tabla 10.

Tabla 11 - Nivel de Percepción física

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	11	12%
Regular	21	23%
Bueno	32	35%
Muy Bueno	28	30%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 07:
NIVEL DE PERCEPCIÓN FÍSICA



Nota: Se observa que el nivel de percepción física se encuentra en un nivel bueno con el 35% , sin embargo para el 30% se encuentra en un nivel muy bueno, a su vez para el 23% se encuentra en un nivel regular y por último para el 12% está en un nivel malo.

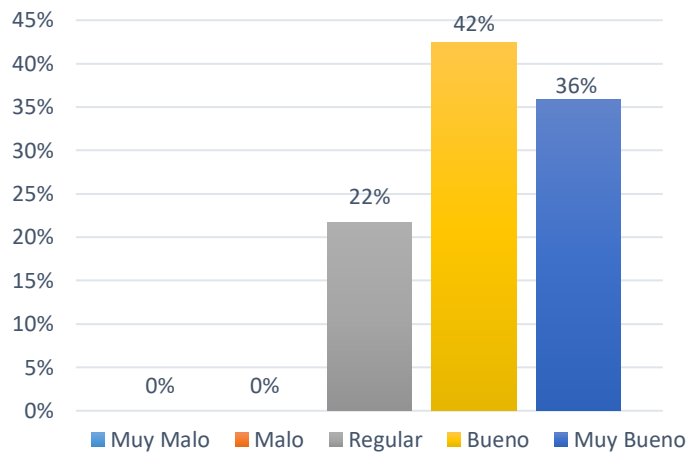
Fuente: Tabla 11.

Tabla 12 - Nivel de Prestación del Servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	20	22%
Bueno	39	42%
Muy Bueno	33	36%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 08:
NIVEL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Nota: Se observa que el nivel de prestación del servicio es bueno con un 42%, sin embargo para el 36% se encuentra en un nivel muy bueno y finalmente para el 22% se encuentra en un nivel regular.

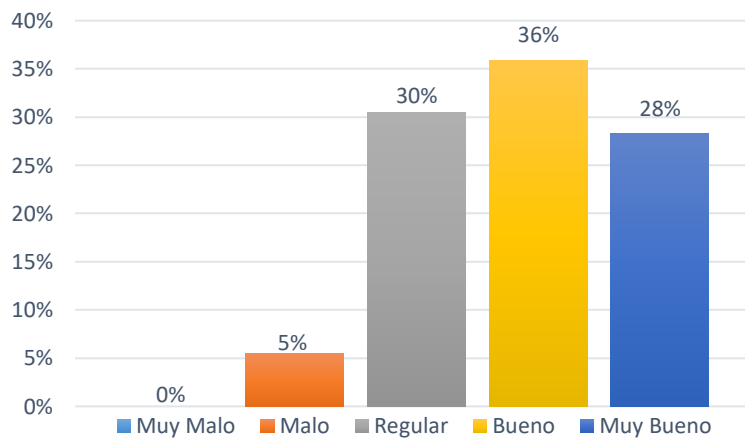
Fuente: Tabla 12.

Tabla 13 - Velocidad de Respuesta

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	5	5%
Regular	28	30%
Bueno	33	36%
Muy Bueno	26	28%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 09:
NIVEL DE VELOCIDAD DE RESPUESTA



Nota: Se observa que el nivel de velocidad de respuesta se encuentra en un nivel bueno con 36%, a su vez el 30% señala que se encuentra en un nivel regular, para el 28% se encuentra en un nivel muy bueno, por último para el 5% se encuentra en un nivel malo.

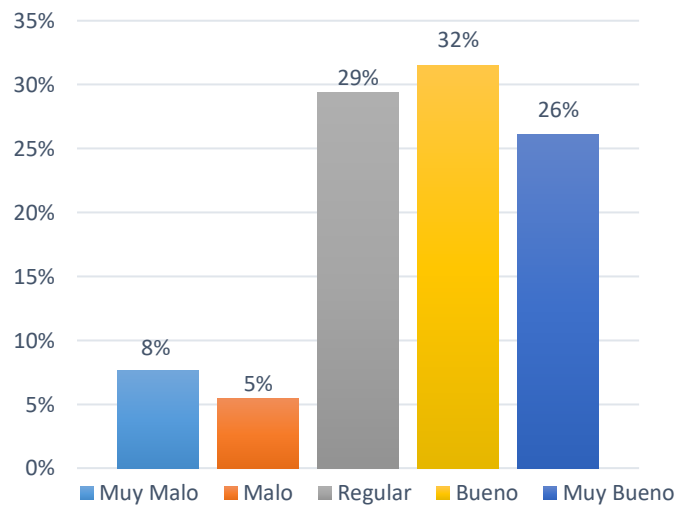
Fuente: Tabla 13.

Tabla 14 - Nivel de Seguridad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	7	8%
Malo	5	5%
Regular	27	29%
Bueno	29	32%
Muy Bueno	24	26%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 10:
NIVEL DE SEGURIDAD



Nota: Se observa que el nivel de seguridad se encuentra en un nivel bueno con 32%, para el 29% se encuentra en un nivel regular, además para el 26% se encuentra en un nivel muy bueno, a su vez el 8% que indica que es muy malo y por último para el 5% se encuentra en un nivel malo.

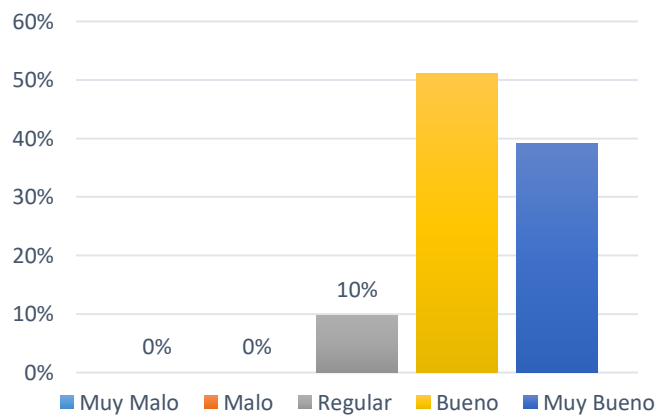
Fuente: Tabla 14.

Tabla 15 - Nivel de Empatía

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	9	10%
Bueno	47	51%
Muy Bueno	36	39%
Totales	92	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 10:
NIVEL DE EMPATÍA



Nota: Se observa que el nivel de empatía se encuentra en un nivel bueno con 51%, sin embargo para el 39% es muy bueno y por último para el 10% se encuentra en un nivel regular.

Fuente: Tabla 15.

Tabla 16 - Correlación

		Supervisión Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Supervisión Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,988**
		N	,000
			92
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,988**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			92

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

Fuente: Resultado de Análisis de Correlación

3.2. Discusión de Resultados.

En esta investigación al determinar el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020., para la prueba de hipótesis se realizó el análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman obteniendo como resultado 0.988 de significancia bilateral de 0.001 (ver [Tabla 16](#)), por lo tanto se puede afirmar que la hipótesis general es positiva y la supervisión laboral influye en la calidad de servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020, presentando una correlación de Rho de Spearman positiva moderada, por tanto, se contradice la hipótesis nula y se admite la hipótesis positiva. Estos resultados son corroborados por Cavagnaro (2019) quien concluye que la variable supervisión tiene una relación significativa con desempeño, obteniendo 0,829 como valor positivo con respecto a la correlación de Spearman, demostrando que deben realizarse acciones de supervisión debido a que el profesor recibe constante orientación y le dan mensajes de corrección hechos por un supervisor, lo que genera una mejor calidad de servicio.

Después de aplicar la encuesta planteada y de procesar los datos obtenidos se recodificaron los valores dándoles niveles tales como: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno y Muy Bueno para conseguir el porcentaje final. Se logró identificar el nivel de la Supervisión Laboral en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo; llegando a obtener que el 43% señala que el nivel de supervisión laboral es bueno, a su vez el 39% lo ubica en un nivel regular y el 17% señala que es malo. ([Tabla 5](#)). Coincidiendo con Kosgei (2019), quién en su investigación buscó identificar la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las compañías de seguridad privada registradas en Kenia. Los resultados obtenidos mostraron que la tangibilidad, confiabilidad, garantía y empatía tuvieron un impacto positivo y significativo en la satisfacción del cliente en las compañías de seguridad privada registradas. Sin embargo, la capacidad de respuesta no tuvo influencia en la satisfacción del cliente. Además, reveló que el aspecto correspondiente a la responsabilidad no posee efecto en la satisfacción del cliente. Se concluyó que, las compañías de seguridad deben prestar servicios en el plazo acordado y tener en cuenta el interés de los clientes, a su vez las empresas de seguridad deben convertir en una prioridad para sus clientes sentirse seguros en sus negocios.

Con respecto al objetivo específico número dos, luego de aplicar la encuesta planteada y de procesar los datos obtenidos se recodificaron los valores dándoles niveles tales como: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno y Muy Bueno para conseguir el porcentaje final. Se logró identificar el nivel de Calidad de Servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo; encontrándose en un nivel bueno con 37%, el 29% señala está en un nivel regular, además para el 25% está en un nivel muy bueno y finalmente el 9% señala estar en un nivel malo. ([Tabla 10](#)). Estos resultados son corroborados por García, (2018), analizó la calidad del servicio, para esto aplicó la investigación bibliográfica y de campo, de campo porque se desplegó un estudio a los clientes actuales de la empresa de seguridad privada, además de ello, se hizo uso del método analítico en el análisis de los datos recopilados mediante la encuesta. Llegando a tener como resultados, con respecto a la atención percibida tampoco se alcanza la excelencia, la mayor parte calificó este aspecto como muy bueno (42%). Concluyendo que está la exigencia por implantar un programa de capacitaciones, el cual sepa brindar a los colaboradores operativos de la compañía

las destrezas, las habilidades y los conocimientos, esenciales con el propósito de ofrecer un servicio óptimo al cliente y, en consecuencia, acrecentar los niveles de satisfacción de dicho servicio.

Respondiendo al objetivo específico que establece el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020. Tal como se realizó el análisis estadístico para el objetivo general la correlación de Rho de Spearman obtuvo como resultado 0.988 de significancia bilateral de 0.001 (ver [Tabla 16](#)), por lo tanto, se puede afirmar que la hipótesis general es positiva y la supervisión laboral influye en la calidad de servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020, los resultados alcanzados ponen en evidencia que en materia de Supervisión Laboral hay una mejora por parte de PROSEGURIDAD S.A, puesto que la supervisión no solamente consiste en un simple monitoreo o en un conjunto de medidas muchas veces observadas por los superiores con represivas o sancionadoras, sino que son actividades que están centradas en el mejoramiento de los procesos y tienen como objetivo final mejorar la calidad de los servicios prestados en seguridad.

IV – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Se concluye que el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. – Chiclayo 2020, es del 0.988 de significancia bilateral de 0.001 (ver [Tabla 16](#)) por la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Se logró identificar el nivel de la Supervisión Laboral en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo; llegando a obtener que el 43% señala que el nivel de supervisión laboral es bueno, a su vez el 39% lo ubica en un nivel regular y el 17% señala que es malo. ([Tabla 5](#)).

Se logró identificar el nivel de Calidad de Servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo; encontrándose en un nivel bueno con 37%, el 29% señala está en un nivel regular, además para el 25% está en un nivel muy bueno y finalmente el 9% señala estar en un nivel malo. ([Tabla 10](#)).

Se confirma que la hipótesis general es positiva y la supervisión laboral influye en la calidad de servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020, los resultados alcanzados ponen en evidencia que en materia de Supervisión Laboral hay una mejora por parte de PROSEGURIDAD S.A.

4.2. Recomendaciones.

A los encargados de la gestión de PROSEGURIDAD S.A se les recomienda que, evalúen y verifiquen la supervisión laboral de forma continua y así alcanzar la calidad de servicio demandada en el entorno competitivo actual.

A los encargados de la gestión de PROSEGURIDAD S.A, deben tener en consideración que, la función que la supervisión tiene, es el vínculo con toda la cadena de mando en la organización y relevante en la gestión comunicativa, el cual es el sinfín que hace girar a la compañía con todas y cada una de sus funciones.

Se debe brindar asesoramiento referente a los nuevos procedimientos y servicios ofertados en PROSEGURIDAD S.A, con el propósito de que los clientes dispongan de un conocimiento claro de todos y cada uno de las ventajas y beneficios de cada servicio.

En los diferentes contextos por los que vivimos, se establece que se deben de seguir con las labores de supervisión toda vez que, hay un proceso real para la compañía en relación a los procesos de supervisión, buenas prácticas de desempeño y buen trabajo fundamentado en la aplicación de los procesos de supervisión internos, lo que estimula el acrecentamiento de los niveles de calidad y competitividad del servicio ofertado.

Se debe realizar un seguimiento a los programas de capacitaciones, asegurarse que estos se cumplan o ejecuten y se pueda garantizar una buena supervisión y calidad de los servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackoff, L. (2009). Planificación y estándares de calidad laboral. *Universidad Of Pennsylvania EE.UU.*
- Agencia Peruana de Noticias (ANDINA). (2017). Unas 100 empresas de seguridad privada operan en Lambayeque. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-unas-100-empresas-seguridad-privada-operan-lambayeque-584904.aspx>
- Alarussi, A. S., & Alhkami, A. A. (2016). Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Telecommunication Companies. *Asian Journal of Business and Management*, 4(3). Obtenido de https://www.academia.edu/33048272/Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_in_Telecommunication_Companies
- Alonso, J. (2016). *La calidad del servicio y la fidelidad del cliente en el sector español de la seguridad privada*. Madrid, España: Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. Obtenido de <https://eciencia.urjc.es/handle/10115/14204>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Edición*. Episteme.
- Balestrini, M. (2005). *La integración de los métodos cuantitativos y cualitativos en la investigación social*. Venezuela: Ponencia Presentada en las I Jornadas de Investigación y Postgrado de la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada (UNEFA).
- Bartle, P. (2011). *La naturaleza de la supervisión y la evaluación. Definición y propósito*. Colectivo de Potenciación Comunitaria 2007. Obtenido de <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whits.htm>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (Tercera Edición ed.)*. Bogotá, Colombia: Pearson Education.
- Button, M. (2019). *Private Policing. Segunda Edición*. Editorial Routledge.

- Campos, K. (2019). *Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019*. Lambayeque, Perú: Universidad César Vallejo – UCV, Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38671>
- Caravedo, B. (1999). *Lo social y la empresa a fines de siglo. Responsabilidad social empresarial: avances y logros. Primera edición*. Lima, Perú.: Centro de Investigación y Servicios para el Desarrollo (SASE), Universidad del Pacífico . Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/78>
- Cavagnaro, A. (2019). *Supervisión pedagógica y desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Cibertec Perú S.A.C. (Sede Bellavista-Callao), Año 2018*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres – USMP. Obtenido de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/5915>
- Centro Europeo de Postgrado. (2019). *¿QUÉ ES LA CALIDAD DE SERVICIO?* Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>
- Chi, Y. (2013). *Service Quality Perspective and Customer Satisfaction*:. Suecia: University of Gävle. Obtenido de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1098113/FULLTEXT01.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano* (Vol. 5). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Cronin, J., & Taylor. (1994). SERVPERF vs SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions minus expectations . *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Danos, J. (2010). Regulación Económica de los Servicios Públicos . En “*La función que cumplen los Organismos Reguladores de Servicios*”.*Dos décadas de Regulación de Servicios Públicos en Iberoamérica*. (pág. 177.). ARA Editores.
- Del Castillo, E. (2004). El reto de gestionar el potencial de la organización. *Punto de Equilibrio*. Año 13, No. 84, enero-marzo Universidad del Pacífico. 78, 46-48.

- Díaz, L., & Flores, I. (2019). *Supervisión y control de personal con el desempeño laboral de los docentes en la I.E. San Salvador, en la provincia de Bolívar – La Libertad, 2017*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte – UPN, Cajamarca,. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21886>
- Diphooorn, T. (2016). “*Surveillance of the Surveillers*”: *Regulation of the Private Security Industry in South Africa and Kenya*. *African studies review*, 59(2), 161-182. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/307528895>
- Estrada, V. (2016). *Supervisión y supervisores: definiciones, enfoques, propuestas. Una aproximación conceptual, metodológica y propositiva*. La Habana, Cuba: Editorial La Pluma.
- Fernandez, A., León, M., Guzman, M., & Guzman, C. (2019). Calidad de servicio del restaurante La Boni y su influencia con la lealtad de sus clientes. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 6(2), 84-96. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1193>
- Fernández, M. (2017). *La supervisión educativa y el desarrollo de la IE Nro. 34117 José Carlos Mariátegui de Yanahuanca, región Pasco, en el año 2014*. Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1942>
- Florquin, N. (2011). A booming business: Private security and small arms. *Small arms survey*, 100 -133.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008 (No. 658.56 658.562)*. e-libro, Corp.
- García, C. (2018). *Análisis de la calidad del servicio y satisfacción de los clientes actuales de la empresa Seguriseg Cía. Ltda. en la ciudad de Portoviejo*. Portoviejo, Ecuador: Universidad San Gregorio de Portoviejo. Obtenido de <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/885>
- Gatoto, F. (2015). *Service quality strategies by private security firms in Kenya*. Kenia: Dedan Kimathi University of Technology – DeKUT, Nyeri. Obtenido de <http://repository.dkut.ac.ke:8080/xmlui/handle/123456789/320>

- Gento, M. (2011). *Ejecución y Supervisión de los procesos laborales*. Madrid, España: Universidad Nacional a Distancia.
- Gofal, C. (2012). *Supervising and Appraising Well. A Guide to Effective Supervision and Appraisal*. Obtenido de https://socialcare.wales/cms_assets/file-uploads/Supervising-and-appraising-well-social-care.pdf
- Grande, I. (2005). *Marketing de servicios*. Madrid, España: ESIC.
- Grönroos, C. (1978). A service-orientated approach to marketing of services. *European Journal of marketing*, 12(8), 588-601.
- Grönroos, C. (1994). From scientific management to service management. *International Journal of Service Industry Management*.
- Grönroos, C. (1994). From marketing mix to relationship marketing: towards a paradigm shift in marketing. *Asia-Australia Marketing Journal*, 2(1), 9-29.
- Guadalupe, P. (2012). *Dirección y Supervisión de los trabajadores de una empresa*. México D.F., México: Universidad Autónoma de México.
- Gutierrez, J. (2018). *Supervisión y desempeño laboral en los servidores públicos de una Municipalidad de Caylloma, Arequipa- 2018*. La Libertad, Perú: Universidad César Vallejo – UCV, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35214>
- Huidobro, E. (2018). *Propuesta de mejora del nivel de comunicación organizacional de CÍA. de seguridad Prosegur S.A. de la ciudad de Chiclayo*. Lambayeque, Perú: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo – USAT, Chiclayo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1508>
- Jauli, I., & Reig, E. (2010). *Retroalimentación positiva. Colección Acción Empresarial*. LID Editorial.
- Kokemuller, N. (21 de julio de 2017). *Supervising Styles*. Obtenido de <https://bizfluent.com/info-12048309-relationship-between-employee-supervisor-manager.html>

- Kosgei, J. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in Registered Private Security Firms in Kenya. . *University of Nairobi*. Obtenido de [Obtenido de http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/108828](http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/108828)
- Leturia, C., Lagos, J., & Ruidias, M. (2017). *Calidad en las empresas del sector seguridad privada en la ciudad de Lima*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9667>
- Leyva, M. (2019). *¿Cómo supervisar al personal de manera más eficiente?* . Obtenido de www.nube.villanett.com: <http://www.nube.villanett.com/2019/04/25/como-supervisar-al-personal/>
- Marconi, G. (2012). *“Supervisión y Talento Humano”* . Italia.
- Martinez, J. (2011). *¿qué opinas del presencialismo en el trabajo?* Obtenido de juanmartinezdesalinas.com: <http://juanmartinezdesalinas.com/2011/02/17/que-opinas-del-presencialismo-en-el-trabajo/>
- Melinkoff, G. (2011). *La supervisión en los servicios*. México: Ediciones Científicas La Prensa Médica Mexicana, S.A.
- Merino, M. (2018). *Supervisión del personal y efectividad laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo – UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22134>
- Moscoso, J. (2018). *Supervisión Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores Administrativos De Una Municipalidad De Arequipa – 2018*. La Libertad, Perú: Universidad César Vallejo – UCV, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35653>
- Moura, C. (2015). *Análise da qualidade dos serviços de segurança privada em agências bancárias de Floriano-PI*. Obtenido de www.linkedin.com: <https://www.linkedin.com/pulse/análise-da-qualidade-dos-serviços-de-segurança-em-moura-de-lima>

- Nasution, M. (2017). THE INFLUENCE OF SUPERVISION AND WORK DISCIPLINE ON PERFORMANCE OF STATE CIVIL APPARATUS. *Economics, Accounting, and Business Conference International*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/322037284_THE_INFLUENCE_OF_SUPERVISION_AND_WORK_DISCIPLINE_ON_PERFORMANCE_OF_STATE_CIVIL_APPARATUS
- Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720.
- Pena, M., Santos, E., Rizatto, D., & Melleiro, M. (2013). The use of the quality model of Servqual. *Universidade de São Paulo*, 47(5), 1227-1232.
- Prosegur.com. (2020). *sistema de gestion 3p*. Obtenido de www.prosegur.com: <https://www.prosegur.com/sobre-nosotros/sistema-gestion-3p>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&nrm=iso
- Robbins, S. (2015). *Supervisión* (5 ed.). México: Pearson Educación.
- Rojas, A. (2018). *La motivación y la calidad del servicio en la empresa de seguridad Prosegur – Huacho – 2018*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3129>
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Sabana, J. (2019). *La gestión operativa y la supervisión laboral en las operaciones aeroportuarias. Callao – 2018*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo – UCV, Callao. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36143>

- Şahin, A., & Şen, S. (2017). *Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi. Journal of International Social Research, 10(52)*. Obtenido de www.researchgate.net:
<https://www.researchgate.net/publication/320629553>
- Sarache, W., & Cardona, G. (2017). *Estrategia de Operaciones y en foque logístico: Punto*. Punto de partida en el mejoramiento de Sistema de Producción.
- Sherman, F. (23 de agosto de 2019). *Why Is Quality in Customer Service Important?* Obtenido de <https://bizfluent.com/about-5437915-quality-customer-service-important.html>
- Tan, S., & Chou, C. (2018). Supervision Effects on Self-Efficacy, Competency, and Job Involvement of School Counsellors. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools; Surrey Hills, 28(1)*, 18-32. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2031052103>
- Tesfaye, S. (2018). *The effect of supervision on employees' performance: the case of fine general service Share Company*. Etiopía.: St Mary's University, Addis Ababa. Obtenido de <http://repository.smuc.edu.et/handle/123456789/5016>
- Yeckle, R. (2019). *Calidad del servicio en la expedición de licencias de conducir en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque 2017*. Lambayeque, Perú: Universidad César Vallejo – UCV, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Tabla 17 - Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera influye la supervisión laboral en la calidad del servicio – PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020?</p>	<p>H_1: Existe influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio – PROSEGURIDAD S.A.- Chiclayo – 2020.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de influencia de la supervisión laboral en la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. – Chiclayo 2020.</p>	<p>V.I.: Supervisión Laboral (Melinkoff, 2011)</p>	<p>1.3.1. Supervisión Laboral</p> <p>1.3.1.1. Definición</p> <p>1.3.1.2. Roles de supervisión</p> <p>1.3.1.3. Funciones generales de la supervisión</p> <p>1.3.1.4. Participación Laboral</p> <p>1.3.1.5. Importancia de la supervisión laboral</p> <p>1.3.1.6. Estilos de supervisión</p> <p>1.3.1.7. Influencia de la supervisión en el desempeño de los colaboradores</p> <p>1.3.1.8. Beneficios de la supervisión laboral</p> <p>1.3.1.9. Retos de la supervisión laboral</p> <p>1.3.1.10. Dimensiones</p>	<p>- Actividades básicas</p> <p>- Participación del área</p> <p>- Competencia técnica</p> <p>- Intervención técnica administrativa</p>	<p>Diseño:</p> <p>No experimental - Descriptivo - correlacional.</p> <p>Población: 120 colaboradores</p> <p>Muestra: 92 colaboradores.</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: SPSS</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de la supervisión laboral en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo – 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo – 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020?</p>	<p>H_0: No Existe influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio – PROSEGURIDAD S.A.- Chiclayo – 2020.</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar el nivel de la supervisión laboral en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo – 2020.</p> <p>Diagnosticar la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo – 2020.</p> <p>Establecer el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo – 2020.</p>	<p>V.D.: Calidad de Servicio (Cronin y Taylor, 1992)</p>	<p>1.3.2. Calidad del Servicio</p> <p>1.3.2.1. Definición</p> <p>1.3.2.2. Características</p> <p>1.3.2.3. Importancia de la calidad de servicio</p> <p>1.3.2.4. Modelos de Calidad de Servicio</p> <p>1.3.2.5. Calidad de servicio y satisfacción al cliente</p> <p>1.3.2.6. Gestión de la calidad de servicio</p> <p>1.3.2.7. Dimensiones de la calidad de servicio</p>	<p>- Percepción física</p> <p>- Prestación del servicio</p> <p>- Velocidad de respuesta</p> <p>- Seguridad</p> <p>- Empatía</p>	

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 02: Instrumentos



SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A. CHICLAYO – 2020

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada ítem.
- Tenga en cuenta las siguientes opciones:
 - Nunca =1
 - Casi Nunca= 2
 - A veces=3
 - Casi siempre=4
 - Siempre=5

Encuesta para trabajadores

	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
VARIABLE SUPERVISIÓN LABORAL	1. ¿Utiliza el uniforme reglamentario por normas establecidas?					
	2. ¿Se le observa orden y limpieza en su presentación personal?					
	3. ¿Cumple con las normas de puntualidad y asistencia?					
	4. ¿Se realizan reuniones entre las áreas de trabajo con acta de evidencia?					
	5. ¿Elabora notas e informes de forma: Clara, Completa, Concreta y Oportuna?					
	6. ¿Verifica la existencia de los documentos administrativos inherentes al cargo?					
	7. ¿Participa en el cumplimiento de las normativas técnicas emitidas por SUCAMEC?					
	8. ¿Se solicita a todos los aspirantes a un puesto en la empresa presenten el certificado de antecedentes penales?					
	9. ¿La gerencia participa en reuniones con todo el personal de seguridad?					
	10. ¿Participa en la evaluación de los procesos a fin de definir intervenciones para mejorar la calidad de la atención?					
	11. ¿Evidencia el seguimiento de los controles de seguridad de la empresa?					
	12. ¿Planifica, organiza y desarrolla la atención en coordinación con su área garantizando la prestación de los servicios?					
	13. ¿Utiliza medidas de Bioseguridad como protocolos anti Covid19?					
	14. ¿Participa en reuniones administrativas del servicio asignado para contrarrestar situaciones de peligro?					

	15. ¿Realiza anotaciones diariamente en algún sistema impuesto por la empresa donde presta el servicio?					
	16. ¿Cumple oportunamente con actividades programadas (según programación mensual)?					
	17. ¿Cuenta con instrumentos de supervisión y monitoreo?					
	18. ¿Recibe capacitaciones sobre temas de prevención de riesgos?					
	19. ¿Es evaluado semestralmente por su jefe inmediato?					
	20. ¿Lleva el control del personal capacitado en los diferentes servicios asignados?					
	21. ¿Lleva control de permisos personales, compensatorios, incapacidades y otros?					
	22. ¿Cuenta con libro de actas de reuniones mensuales con el personal de seguridad?					
	23. ¿Si tiene informes de supervisión se encuentran presentes los siguientes elementos: objetivo de la supervisión, resultado, planeamiento de supervisión, plan de mejora y firmas de los involucrados?					
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	24. ¿La empresa cuenta con equipos modernos?					
	25. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son acordes al servicio que brinda?					
	26. ¿El personal cuenta con apariencia limpia y prolija?					
	27. ¿Los recursos vinculados al servicio (vigilantes motorizados, videovigilancia, alarmas de vídeo verificación, etc.) son innovadores?					
	28. ¿Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple?					
	29. ¿El personal de la empresa muestra sincero interés en atender las necesidades de los clientes?					
	30. ¿El servicio se presta sin cometer errores en registros, extractos o anotaciones?					
	31. ¿Los empleados de la empresa informan el momento en el que serán brindados los servicios?					
	32. ¿El servicio se presta de la manera correcta desde la primera vez?					
	33. ¿El servicio concluye con la atención en el tiempo prometido?					
	34. ¿Cuándo el cliente plantea una necesidad, el personal de la empresa siempre está disponible (no ocupado) para orientar?					
	35. ¿El comportamiento de los empleados de la empresa infunde confianza?					
	36. ¿Los clientes perciben la credibilidad de la empresa?					
	37. ¿Los empleados de la empresa se comportan de manera cortés y amable?					
	38. ¿Los empleados de la empresa saben cómo responder a las preguntas de los clientes?					
	39. ¿Los horarios de atención de la empresa resultan convenientes para todos los clientes?					
	40. ¿La empresa posee como principal interés a sus clientes?					
	41. ¿Los empleados de la empresa comprenden las necesidades específicas de los clientes?					

Anexo 03: Validación por Expertos

Experto 01

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García
PROFESIÓN	Licenciado en Administración
ESPECIALIDAD	Investigación
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
CARGO	Docente Universitario
Título de Investigación: SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A. CHICLAYO - 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	MARCO EUFEMIO BAYONA TORRES
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020.
	ESPECÍFICOS Analizar el nivel de la supervisión laboral en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020. Diagnosticar la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020. Establecer el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 41 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE INDEPENDIENTE: SUPERVISIÓN LABORAL	

<p>1. ¿Utiliza el uniforme reglamentario por normas establecidas? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>2. ¿Se le observa orden y limpieza en su presentación personal? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>3. ¿Cumple con las normas de puntualidad y asistencia? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. ¿Se realizan reuniones entre las áreas de trabajo con acta de evidencia? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. ¿Elabora notas e informes de forma: Clara, Completa, Concreta y Oportuna? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. ¿Verifica la existencia de los documentos administrativos inherentes al cargo? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>7. ¿Participa en el cumplimiento de las normativas técnicas emitidas por SUCAMEC? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>8. ¿Cree usted que existen estrategias claras en la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>9. ¿Cuándo se realiza la supervisión existe una estructura organizacional? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>10. ¿Su jefe toma decisiones a partir de la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. ¿Su jefe delega funciones antes de la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>12. ¿Con la supervisión cree que aumenta el clima en su institución? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>13. ¿En el momento de la supervisión, el supervisor muestra buenas actitudes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>

Siempre; e) Siempre	
14. ¿Luego de la supervisión se planifican talleres de capacitación? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Cree usted que la obtención de resultados refleja una adecuada supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Luego de la supervisión le recuerdan el logro de objetivos? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Después de la supervisión le hacen notar que sus actitudes responden a la búsqueda de resultados? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Cree usted que es importante la búsqueda de resultados en tu trabajo? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Su supervisor aplica experiencias laborales para fortalecer su desempeño? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿El supervisor da como ejemplo experiencias de otros compañeros para superar dificultades? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Lleva control de permisos personales, compensatorios, incapacidades y otros? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Cuenta con libro de actas de reuniones mensuales con el personal de seguridad? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Si tiene informes de supervisión se encuentran presentes los siguientes elementos: objetivo de la supervisión, resultado, planeamiento de supervisión, plan de mejora y firmas de los involucrados? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	
24. ¿La empresa cuenta con equipos modernos?	TA(x) TD()

a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	SUGERENCIAS: _____
25. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son acordes al servicio que brinda? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿El personal cuenta con apariencia limpia y prolija? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA() TD(x) SUGERENCIAS: Esta pregunta está en el indicador Equipos e Infraestructura, lo que es incorrecto, ya que es un recurso humano, agregar un indicador adecuado.
27. ¿Los recursos vinculados al servicio (vigilantes motorizados, videovigilancia, alarmas de videoverificación, etc.) son innovadores? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA() TD(x) SUGERENCIAS: Pregunta no clara, el servicio no promete sino el personal. Además esta pregunta es adecuada para el indicador Atención a tiempo.
29. ¿El personal de la empresa muestra sincero interés en atender las necesidades de los clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
30. ¿El servicio se presta sin cometer errores en registros, extractos o anotaciones? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Los empleados de la empresa informan el momento en el que serán brindados los servicios? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
32. ¿El servicio se presta de la manera correcta desde la primera vez? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
33. ¿El servicio concluye con la atención en el tiempo prometido? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA() TD(x) SUGERENCIAS: Pregunta no clara, el servicio es sinónimo de la atención, debe ser; ¿El servicio se concluye en el tiempo prometido?
34. ¿Cuándo el cliente plantea una necesidad, el personal de la empresa siempre está disponible (no ocupado) para orientar? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA() TD(x) SUGERENCIAS: Esta pregunta es de capacidad de respuesta solo frente a las necesidades, falta pregunta (s) sobre capacidad de respuesta del personal para brindar el servicio a los clientes.
35. ¿El comportamiento de los empleados de la empresa infunde	TA(x) TD()

confianza? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____
36. ¿Los clientes perciben la credibilidad de la empresa? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA() TD(x) SUGERENCIAS: Esta pregunta no pertenece al Indicador cortesía sino a Confianza.
37. ¿Los empleados de la empresa se comportan de manera cortés y amable? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA() TD(x) SUGERENCIAS: Incluir esta pregunta en Indicador; cortesía.
38. ¿Los empleados de la empresa saben cómo responder a las preguntas de los clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
39. ¿Los horarios de atención de la empresa resultan convenientes para todos los clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
40. ¿La empresa posee como principal interés a sus clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
41. ¿Los empleados de la empresa comprenden las necesidades específicas de los clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 35 </u> N° TD <u> 6 </u>
2. COMENTARIO GENERALES (Se ha validado, con la Operacionalización de variables) Para un mejor análisis en investigaciones correlacionales se sugiere considerar mínimo 2 preguntas por indicador.	
3. OBSERVACIONES <ul style="list-style-type: none"> - El verbo es infinitivo "Determinar", solo debe ir en el objetivo general, para los específicos utilizar; Analizar, Identificar, establecer, etc. - En el tercer objetivo específico debe indicarse las dimensiones de las variables que van a correlacionar. 	



M. Adm. Miguel Ángel R. Bocanegra García
JUEZ EXPERTO
CLAD 15858

Experto 02

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Edwin Almeyda Moreno
PROFESIÓN	Magister en Administración
ESPECIALIDAD	Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	+ de 10 años
CARGO	Docente
Título de Investigación: SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A. CHICLAYO - 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	MARCO EUFEMIO BAYONA TORRES
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020.
	ESPECÍFICOS Analizar el nivel de la supervisión laboral en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020. Diagnosticar la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020. Establecer el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 41 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE INDEPENDIENTE: SUPERVISIÓN LABORAL	


1. ¿Utiliza el uniforme reglamentario por normas establecidas? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Se le observa orden y limpieza en su presentación personal? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cumple con las normas de puntualidad y asistencia? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Se realizan reuniones entre las áreas de trabajo con acta de evidencia? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Elabora notas e informes de forma: Clara, Completa, Concreta y Oportuna? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Verifica la existencia de los documentos administrativos inherentes al cargo? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Participa en el cumplimiento de las normativas técnicas emitidas por SUCAMEC? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Cree usted que existen estrategias claras en la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cuándo se realiza la supervisión existe una estructura organizacional? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Su jefe toma decisiones a partir de la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Su jefe delega funciones antes de la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Con la supervisión cree que aumenta el clima en su institución? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿En el momento de la supervisión, el supervisor muestra buenas actitudes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

14. ¿Luego de la supervisión se planifican talleres de capacitación? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Cree usted que la obtención de resultados refleja una adecuada supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Luego de la supervisión le recuerdan el logro de objetivos? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Después de la supervisión le hacen notar que sus actitudes responden a la búsqueda de resultados? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Cree usted que es importante la búsqueda de resultados en tu trabajo? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Su supervisor aplica experiencias laborales para fortalecer su desempeño? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿El supervisor da como ejemplo experiencias de otros compañeros para superar dificultades? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Lleva control de permisos personales, compensatorios, incapacidades y otros? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Cuenta con libro de actas de reuniones mensuales con el personal de seguridad? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Si tiene informes de supervisión se encuentran presentes los siguientes elementos: objetivo de la supervisión, resultado, planeamiento de supervisión, plan de mejora y firmas de los involucrados? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	
24. ¿La empresa cuenta con equipos modernos? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi	TA(x) TD()

Siempre; e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son acordes al servicio que brinda? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿El personal cuenta con apariencia limpia y prolija? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿Los recursos vinculados al servicio (vigilantes motorizados, videovigilancia, alarmas de videoverificación, etc.) son innovadores? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿El personal de la empresa muestra sincero interés en atender las necesidades de los clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
30. ¿El servicio se presta sin cometer errores en registros, extractos o anotaciones? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Los empleados de la empresa informan el momento en el que serán brindados los servicios? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
32. ¿El servicio se presta de la manera correcta desde la primera vez? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
33. ¿El servicio concluye con la atención en el tiempo prometido? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
34. ¿Cuándo el cliente plantea una necesidad, el personal de la empresa siempre está disponible (no ocupado) para orientar? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
35. ¿El comportamiento de los	TA(x) TD()

empleados de la empresa infunde confianza? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____
36. ¿Los clientes perciben la credibilidad de la empresa? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
37. ¿Los empleados de la empresa se comportan de manera cortés y amable? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
38. ¿Los empleados de la empresa saben cómo responder a las preguntas de los clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
39. ¿Los horarios de atención de la empresa resultan convenientes para todos los clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
40. ¿La empresa posee como principal interés a sus clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
41. ¿Los empleados de la empresa comprenden las necesidades específicas de los clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____41____ N° TD ____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 FIRMA
 NOMBRE DOCENTE / JUEZ EXPERTO
 DNI 40304276

Experto 03

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Milken Chavarry Becerra
PROFESIÓN	Administración
ESPECIALIDAD	Mg. en Administración y Dirección de Empresas
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	12 años
CARGO	DTC – Administración - USS
Título de Investigación: SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A. CHICLAYO - 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	MARCO EUFEMIO BAYONA TORRES
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020.
	ESPECÍFICOS Analizar el nivel de la supervisión laboral en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020. Diagnosticar la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo – 2020. Establecer el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 41 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE INDEPENDIENTE: SUPERVISIÓN LABORAL	


<p>1. ¿Utiliza el uniforme reglamentario por normas establecidas? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>2. ¿Se le observa orden y limpieza en su presentación personal? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>3. ¿Cumple con las normas de puntualidad y asistencia? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. ¿Se realizan reuniones entre las áreas de trabajo con acta de evidencia? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. ¿Elabora notas e informes de forma: Clara, Completa, Concreta y Oportuna? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. ¿Verifica la existencia de los documentos administrativos inherentes al cargo? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>7. ¿Participa en el cumplimiento de las normativas técnicas emitidas por SUCAMEC? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>8. ¿Cree usted que existen estrategias claras en la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>9. ¿Cuándo se realiza la supervisión existe una estructura organizacional? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>10. ¿Su jefe toma decisiones a partir de la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. ¿Su jefe delega funciones antes de la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>12. ¿Con la supervisión cree que aumenta el clima en su institución? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>13. ¿En el momento de la supervisión, el supervisor muestra buenas actitudes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>

Siempre; e) Siempre	
14. ¿Luego de la supervisión se planifican talleres de capacitación?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Cree usted que la obtención de resultados refleja una adecuada supervisión?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Luego de la supervisión le recuerdan el logro de objetivos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Después de la supervisión le hacen notar que sus actitudes responden a la búsqueda de resultados?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Cree usted que es importante la búsqueda de resultados en tu trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Su supervisor aplica experiencias laborales para fortalecer su desempeño?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿El supervisor da como ejemplo experiencias de otros compañeros para superar dificultades?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Lleva control de permisos personales, compensatorios, incapacidades y otros?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Cuenta con libro de actas de reuniones mensuales con el personal de seguridad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Si tiene informes de supervisión se encuentran presentes los siguientes elementos: objetivo de la supervisión, resultado, planeamiento de supervisión, plan de mejora y firmas de los involucrados?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	
24. ¿La empresa cuenta con equipos modernos?	TA(X) TD()

<p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>25. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son acordes al servicio que brinda? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>26. ¿El personal cuenta con apariencia limpia y prolija? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>27. ¿Los recursos vinculados al servicio (vigilantes motorizados, videovigilancia, alarmas de videoverificación, etc.) son innovadores? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>28. ¿Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>29. ¿El personal de la empresa muestra sincero interés en atender las necesidades de los clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>30. ¿El servicio se presta sin cometer errores en registros, extractos o anotaciones? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>31. ¿Los empleados de la empresa informan el momento en el que serán brindados los servicios? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>32. ¿El servicio se presta de la manera correcta desde la primera vez? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>33. ¿El servicio concluye con la atención en el tiempo prometido? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>34. ¿Cuándo el cliente plantee una necesidad, el personal de la empresa siempre está disponible (no ocupado) para orientar? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>35. ¿El comportamiento de los empleados de la empresa infunde confianza?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>36. ¿Los clientes perciben la credibilidad de la empresa?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>37. ¿Los empleados de la empresa se comportan de manera cortés y amable?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>38. ¿Los empleados de la empresa saben cómo responder a las preguntas de los clientes?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>39. ¿Los horarios de atención de la empresa resultan convenientes para todos los clientes?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>40. ¿La empresa posee como principal interés a sus clientes?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>41. ¿Los empleados de la empresa comprenden las necesidades específicas de los clientes?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <input type="text" value="41"/> N° TD _____
1. COMENTARIO GENERALES	
2. OBSERVACIONES	


 Lic. Wilber Rivas Céspedes
 CLAD - 04026

 JUEZ - EXPERTO

Experto 04

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Dr. José William Córdova Chirinos
PROFESIÓN	Administración
ESPECIALIDAD	Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	40 años
CARGO	DTC - USS
Título de Investigación: SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A. CHICLAYO - 2020	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	MARCO EUFEMIO BAYONA TORRES
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio de PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo 2020.
	ESPECÍFICOS Analizar el nivel de la supervisión laboral en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020. Diagnosticar la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020. Establecer el nivel de influencia entre la supervisión laboral y la calidad del servicio en PROSEGURIDAD S.A. - Chiclayo - 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 41 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE INDEPENDIENTE: SUPERVISIÓN LABORAL	

<p>1. ¿Utiliza el uniforme reglamentario por normas establecidas? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>2. ¿Se le observa orden y limpieza en su presentación personal? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>3. ¿Cumple con las normas de puntualidad y asistencia? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. ¿Se realizan reuniones entre las áreas de trabajo con acta de evidencia? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. ¿Elabora notas e informes de forma: Clara, Completa, Concreta y Oportuna? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. ¿Verifica la existencia de los documentos administrativos inherentes al cargo? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>7. ¿Participa en el cumplimiento de las normativas técnicas emitidas por SUCAMEC? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>8. ¿Cree usted que existen estrategias claras en la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>9. ¿Cuándo se realiza la supervisión existe una estructura organizacional? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>10. ¿Su jefe toma decisiones a partir de la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. ¿Su jefe delega funciones antes de la supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>12. ¿Con la supervisión cree que aumenta el clima en su institución? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>13. ¿En el momento de la supervisión, el supervisor muestra buenas actitudes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>

Siempre; e) Siempre	
14. ¿Luego de la supervisión se planifican talleres de capacitación? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Cree usted que la obtención de resultados refleja una adecuada supervisión? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Luego de la supervisión le recuerdan el logro de objetivos? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Después de la supervisión le hacen notar que sus actitudes responden a la búsqueda de resultados? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Cree usted que es importante la búsqueda de resultados en tu trabajo? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Su supervisor aplica experiencias laborales para fortalecer su desempeño? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿El supervisor da como ejemplo experiencias de otros compañeros para superar dificultades? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Lleva control de permisos personales, compensatorios, incapacidades y otros? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Cuenta con libro de actas de reuniones mensuales con el personal de seguridad? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Si tiene informes de supervisión se encuentran presentes los siguientes elementos: objetivo de la supervisión, resultado, planeamiento de supervisión, plan de mejora y firmas de los involucrados? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	
24. ¿La empresa cuenta con equipos modernos?	TA(x) TD()

a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son acordes al servicio que brinda? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿El personal cuenta con apariencia limpia y prolija? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿Los recursos vinculados al servicio (vigilantes motorizados, videovigilancia, alarmas de videoverificación, etc.) son innovadores? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿El personal de la empresa muestra sincero interés en atender las necesidades de los clientes? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
30. ¿El servicio se presta sin cometer errores en registros, extractos o anotaciones? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Los empleados de la empresa informan el momento en el que serán brindados los servicios? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
32. ¿El servicio se presta de la manera correcta desde la primera vez? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
33. ¿El servicio concluye con la atención en el tiempo prometido? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
34. ¿Cuándo el cliente plantea una necesidad, el personal de la empresa siempre está disponible (no ocupado) para orientar? a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>35. ¿El comportamiento de los empleados de la empresa infunde confianza?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>36. ¿Los clientes perciben la credibilidad de la empresa?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>37. ¿Los empleados de la empresa se comportan de manera cortés y amable?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>38. ¿Los empleados de la empresa saben cómo responder a las preguntas de los clientes?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>39. ¿Los horarios de atención de la empresa resultan convenientes para todos los clientes?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>40. ¿La empresa posee como principal interés a sus clientes?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>41. ¿Los empleados de la empresa comprenden las necesidades específicas de los clientes?</p> <p>a). Nunca; b). Casi Nunca; c). A veces; d). Casi Siempre; e). Siempre</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 41 </u> N° TD <u> </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



Dr. José William Córdova Chirinos
DNI 09582232
CLAD 18334

Anexo 04: Carta de permiso para recolección de datos

"Año de la Universalización de la Salud"

Pimentel, 30 de Setiembre del 2020

Señores: **PROSEGURIDAD S.A.**

Atención: Sr. **PARODI VALEGA Ricardo**
Jefe de Operaciones Sucursales

Asunto: Solicito permiso y apoyo en Investigación

De mi especial Consideración:

Es Grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludos a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestro estudiante del X Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su Empresa, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del Alumno: **BAYONA TORRES Marco Eufemio**

Por lo que solicitamos sirva brindar facilidades del caso a fin que nuestro alumno no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,



[Handwritten signature]
Sotelo

[Handwritten signature]

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP DE Administración
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO PERU
T. 074-481610 Anexo 6239
yicubasc@crece.uss.edu.pe

PROSEGURIDAD S.A.
Miguel José Sotelo
Ricardo Parodi V. Jefe
Jefe de Operaciones Sucursales

Anexo 05: Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0811-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 24 de julio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0286-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el provelido de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas Internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de Investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia Inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de Investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR los Proyectos de Investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa PAST, sección "Z" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Carmen Elena Rodríguez
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Celya Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0811-FACEM-USS-2020

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- BARRERA LAVADO DAVID CESAR	MODELO DE ORGANIZACION EN LAS AREAS ADMINISTRATIVA Y VENTA DE LA EMPRESA SOTIINGA SAC - LIMA - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- BAYONA TORRES MARCO EUFEMIO	SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A. CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- BRAVO NORIEGA AILYN JAZMIN	IMPACTO DEL MARKETING DIGITAL EN LAS PYMES DEL EMPORIO COMERCIAL GAMARRA - LIMA 2019 - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- BUSTAMANTE CANALES ANGEL ANTONIO	"INFLUENCIA DE LOS REGÍMENES LABORALES EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES - UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 04 LIMA - 2020"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- CAZORLA CAMACHO RONALD HERBERT	SELECCIÓN DE PERSONAL CAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROYECTO ESPECIAL DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE NACIONAL 2019 - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- FLORES CASTRO MELISSA ANAIS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL - BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - AGENCIA CHULUCANAS - PIURA - 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- GARCIA CAMISAN JOSE TELESFORO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL GRADO DE EFICIENCIA EN LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- GARCIA FIESTAS VANESSA DENISSE	PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DOCENTE - I.E.P. ALBERT EINSTEIN S.R.L - PIMENTEL - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- HUAYTA VARA ESTEVAN	"IMPACTO DE LAS EXPORTACIONES DE ARÁNDANOS EN LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN LA LIBERTAD - PERÚ - 2020"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- MENACHO OJEDA BRIGITTE NIELSEN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL - ARQUIPROYECT SRL - CHACHAPOYAS - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- RODRIGUEZ HUERTAS JIMMY JAN - TINEO REYES JAMER	DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA IMPORTACIONES CHICLAYO MOTOS S.A.C. - 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481630 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

12.	- RUIZ VASQUEZ FLAVIO MARIO ENRIQUE	IMPACTO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO ANTES Y DURANTE LA PANDEMIA COVID - 19 - EMPRESA KINGKONG REAL S.A. - LAMBAYEQUE -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- SORIA CACERES NANCY	PLATAFORMAS DIGITALES COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL PARA INCREMENTAR LA COMERCIALIZACIÓN DE MIEL DE ABEJA EN EL VALLE DEL MANTARO -2019 - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- SORIANO PANAYFO RICARDO JOSE	APERTURA DE BAR TEMÁTICO DE CERVEZA ARTESANAL - MALA - CAÑETE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481630 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 06: T-1-VRI-USS Autorización del Autor



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de mayo de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Bayona Torres Marco Eufemio con DNI 16762165

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A.
CHICLAYO - 2020

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.


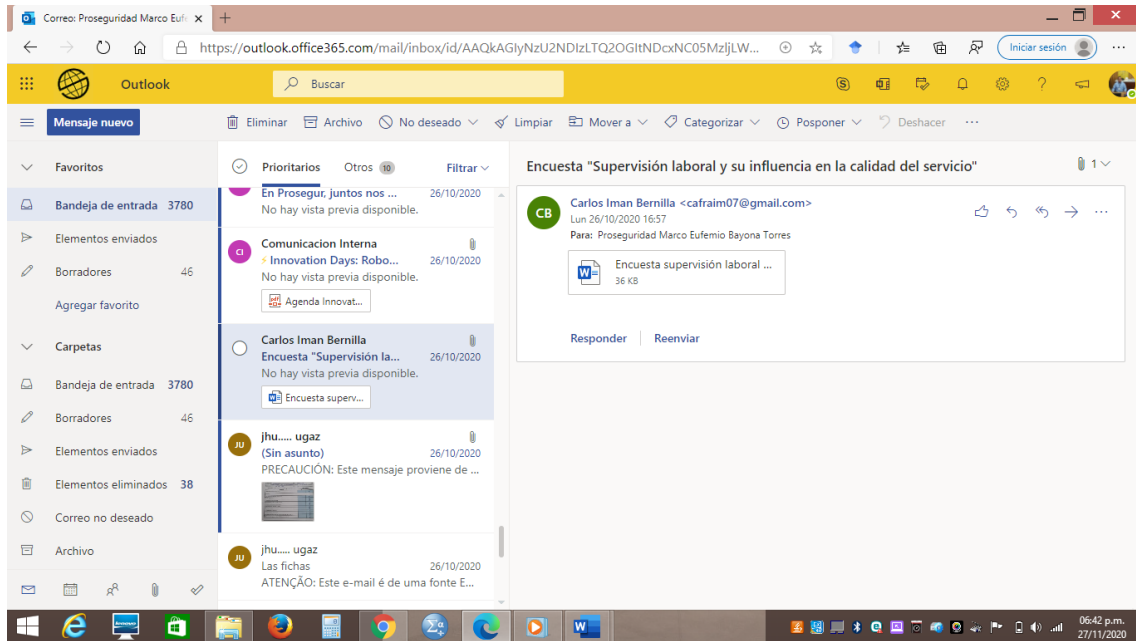
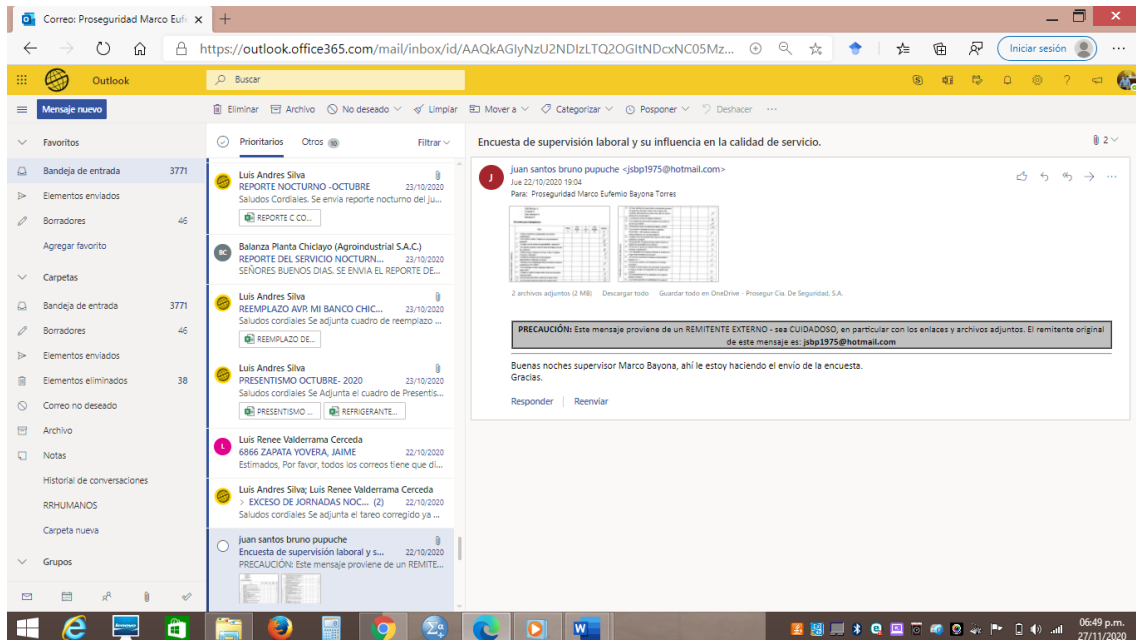
APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Bayona Torres Marco Eufemio	16762165	

Figura 14 - Recepción de encuesta vía e-mail



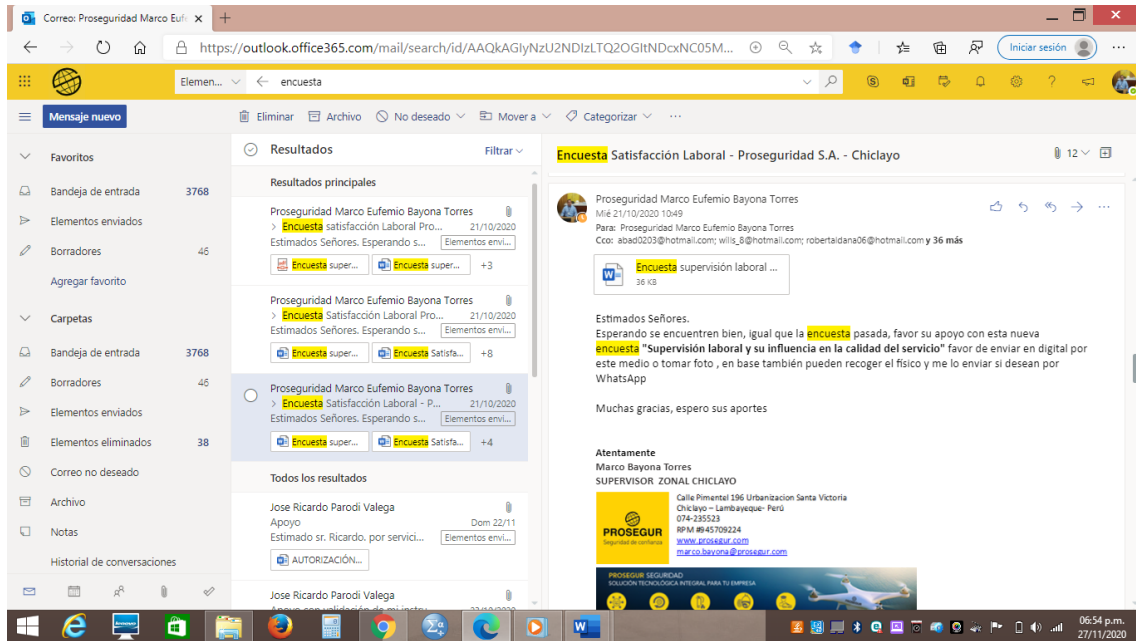
Fuente: Elaboración Propia.

Figura 15 - Recepción de encuesta vía e-mail 2do grupo



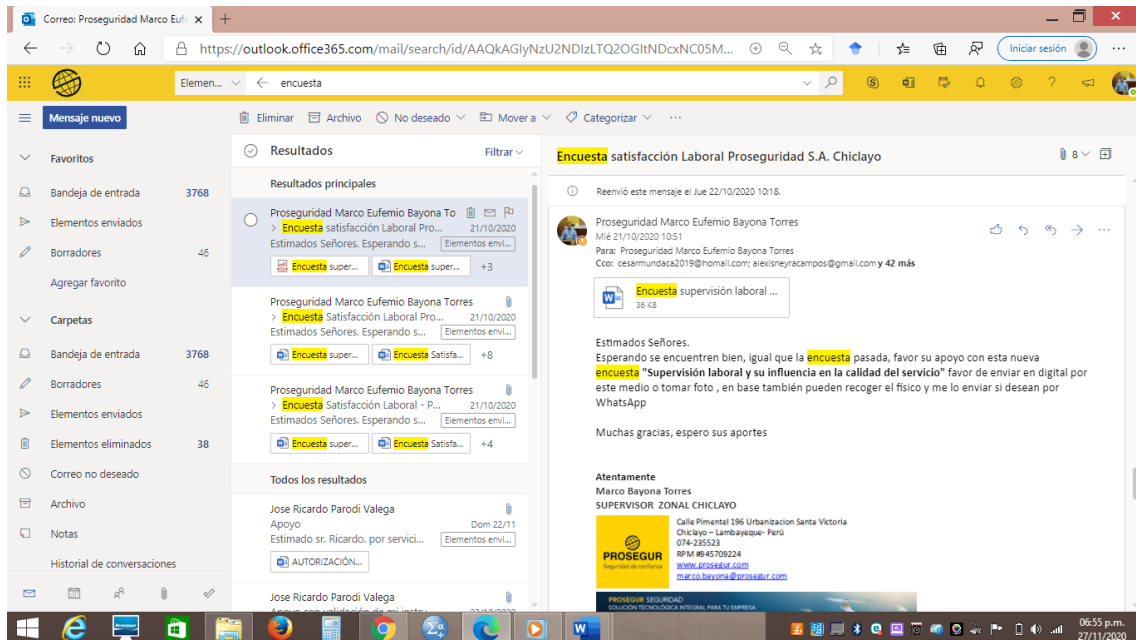
Fuente: Elaboración Propia.

Figura 16 - Envío de encuesta a los correos de los trabajadores



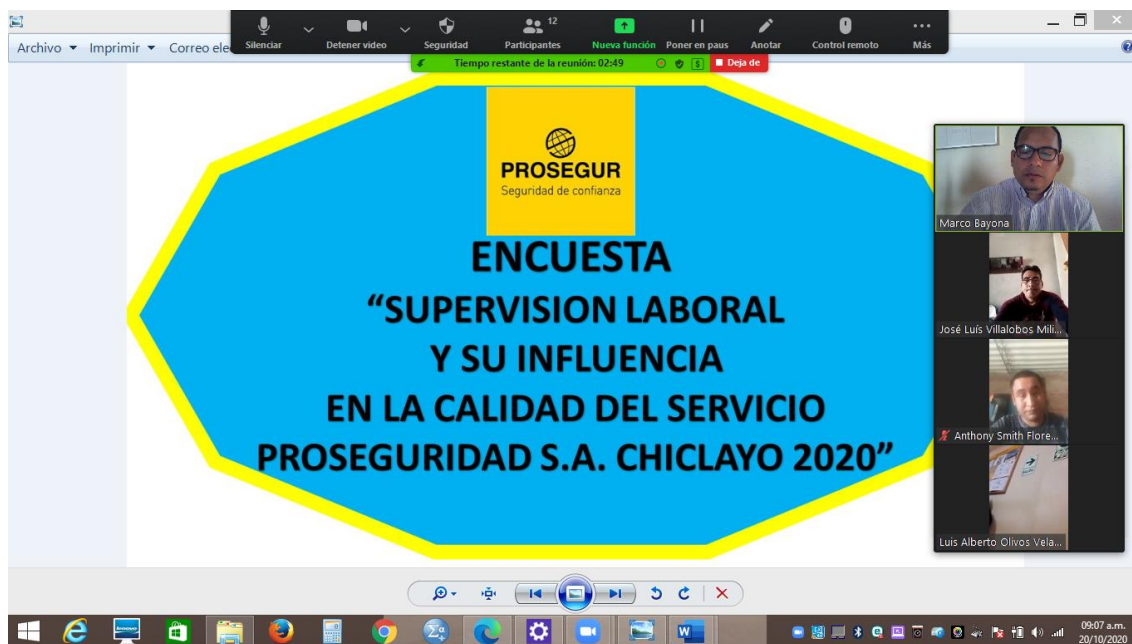
Fuente: Elaboración Propia.

Figura 17 - Envío de encuesta a los correos de los trabajadores 2do grupo



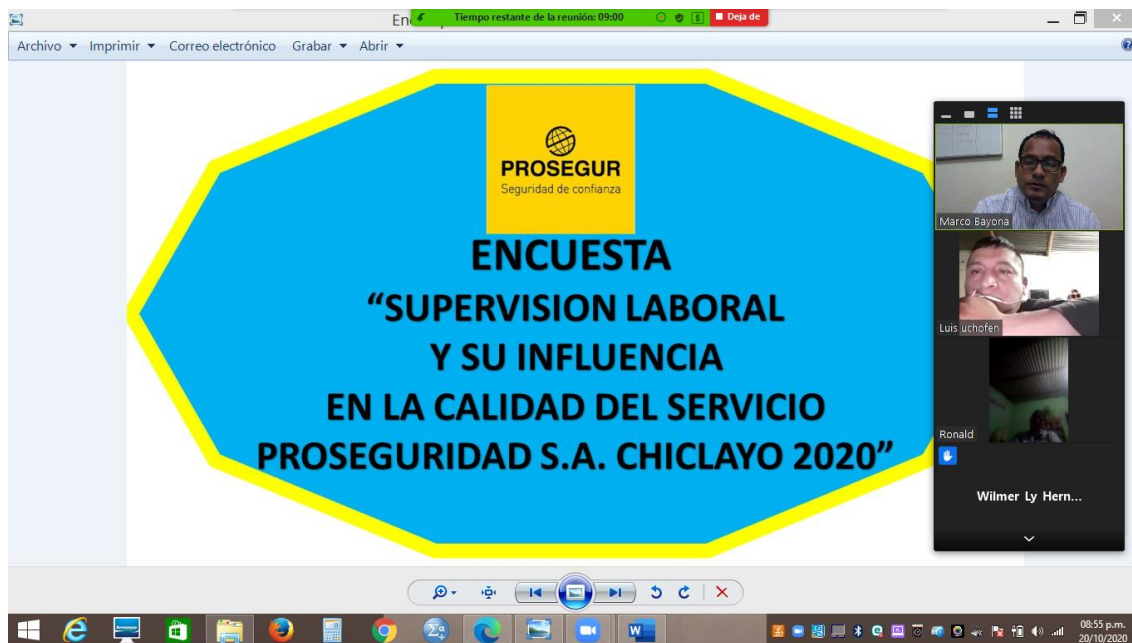
Fuente: Elaboración Propia.

Figura 18 - Solicitud a los trabajadores para encuesta turno día



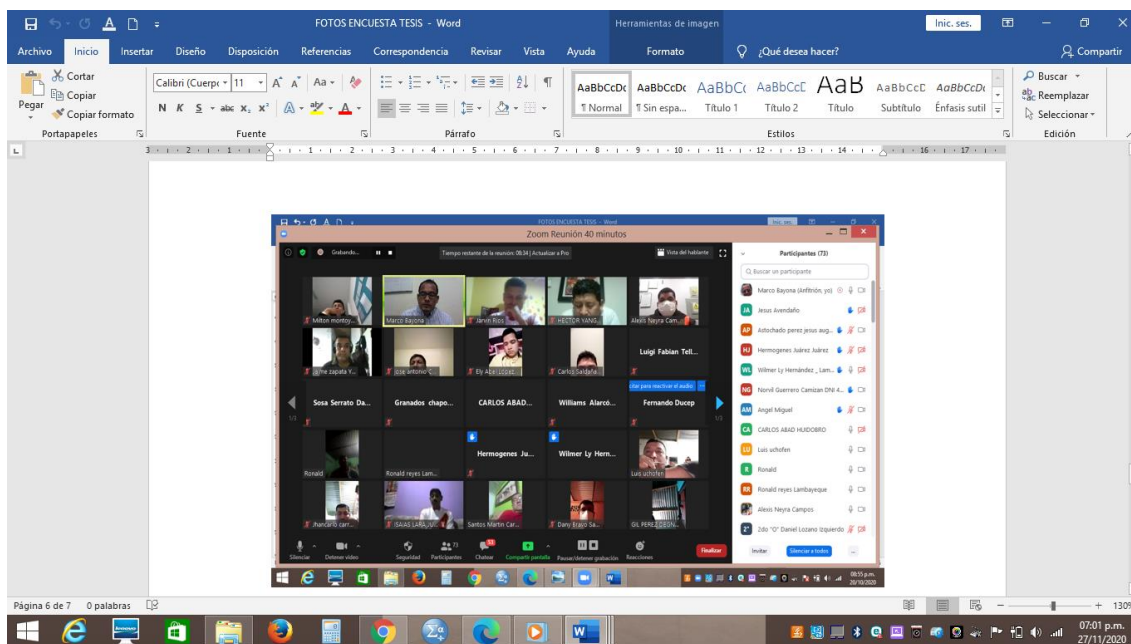
Fuente: Elaboración Propia.

Figura 19 - Solicitud a los trabajadores encuesta turno noche



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 20 - Evidencia de reunión virtual para el desarrollo de la encuesta



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 08: Reporte TURNITIN

SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A. CHICLAYO - 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	burjcdigital.urjc.es Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	tangara.uis.edu.co Fuente de Internet	

Anexo 09: Acta de originalidad

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0811-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Marco Eufemio Bayona Torres, con su tesis Titulada SUPERVISIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO - PROSEGURIDAD S.A CHICLAYO – 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21** % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 05 de junio de 2021



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.