



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE PÚBLICO DE
PASAJEROS: CASO EMPRESA CHASQUI EXPRES S.R.L.
DEL DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES
DORREGARAY, AYACUCHO, 2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTORA

LLANTOY QUICAÑO VICTORIA

ORCID: 0000-0001-6938-9075

ASESOR

Mgtr. QUISPE MEDINA WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO - PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

LLANTOY QUICAÑO VICTORIA

ORCID: 0000 – 0001- 6938 – 9075

ASESOR

Mgtr. QUISPE MEDINA WILBER

ORCID: 0000 – 0002 – 4052-5018

JURADO

Mgtr. BERROCAL CHILLCCE JUDITH

ORCID: 0000 – 0002 – 9569 - 9894

Mgtr. JÁUREGUI PRADO ALCIDES

ORCID: 0000 – 0002 – 6611 - 9480

Mgtr. TIPE HERRERA CARLOS CELSO

ORCID: 0000 – 0002 – 4439 - 1448

HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR

MGTR. BERROCAL CHILLCCE JUDITH

PRESIDENTA

ORCID: 0000 – 0002 – 9569 - 9824

MGTR. JÁUREGUI PRADO ALCIDES

MIEMBRO

ORCID: 0000 – 0002 – 6611 - 9480

MGTR. TIPE HERRERA CARLOS CELSO

MIEMBRO

ORCID: 0000 – 0002 – 4439 - 1448

MGTR. QUISPE MEDINA WILBER

ASESOR

ORCID: 0000 – 0002 – 4052-5018

AGRADECIMIENTO

A mi familia por la motivación y apoyo constante, en la elaboración de este proyecto.

A los docentes que me impartieron sus conocimientos y recomendaciones constantes durante el periodo de mi formación académica.

DEDICATORIA

Al patrón de Huamanga Jesús de Nazareno, por ser el camino que me guía para seguir batallando en la vida.

A mi esposo e hijos, quienes son mis orgullos y quienes me dieron su apoyo moral y espiritual a fin de culminar satisfactoriamente con uno de los objetivos propuesto a lo largo de mi existencia.

RESUMEN

La Calidad de Servicio en las Micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso empresa chasqui express S.R.L. del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. La presente investigación plantea el siguiente problema: ¿Cuáles son las características de la Calidad de Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros? Como consecuencia se llegó al objetivo general. Describir las características de la Calidad de Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros. El trabajo de investigación es con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo diseño no experimental, corte transversal y la muestra es de 384 clientes de las 25 Mypes, se empleó un cuestionario de 15 preguntas y se obtuvo los siguientes resultados: 43.23% califican casi nunca los trabajadores de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable, el 46.09% califican que a veces las instalaciones físicas del transporte público son conservadas, el 42.97% califican que nunca el comportamiento de los trabajadores del transporte público le inspira confianza, el 54.17% califican que nunca los conductores no respetan la capacidad de los pasajeros parados y sentados en el transporte público de los pasajeros, el 35.94% califican que nunca están satisfechos con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público. Se pudo llegar a la conclusión, según la mayoría de los encuestados mencionan que nunca, casi nunca estiman una calidad de servicio por parte de la empresa de transporte publico Chasqui express.

Palabras clave: Calidad de servicio, micro empresa.

ABSTRACT

The Quality of Service in the Micro and small companies of the public passenger transport sector: case of company chasqui express S.R.L. from the Andrés Avellino Caceres Dorregaray district, Ayacucho, 2019. This research poses the following problem: What are the characteristics of the Quality of Service in the micro and small companies of the public passenger transport sector? As a consequence, the general objective was reached; analyze the characteristics of the Quality of Service in the micro and small companies of the public passenger transport sector. The research work is with a quantitative approach, non-experimental design descriptive level, cross-section and the sample is 384 clients of the 25 Mypes, a questionnaire of 15 questions was used, the following results were obtained: 43.23% almost never qualify workers in public transport units have a clean and pleasant appearance, 46.09% say that sometimes the physical facilities of public transport are preserved, 42.97% say that the behavior of public transport workers never inspires confidence, 54.17% qualify that drivers never respect the capacity of passengers standing and sitting on public transport of passengers, 35.94% say they are never satisfied with the attention provided by workers in public transport units. The conclusion could be reached, according to the majority of respondents mention that they never, almost never estimate a quality of service from the transport company Chasqui express.

Keywords: Quality of service, micro company.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLA.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas	25
III. HIPOTESIS	35
IV. METODOLOGIA	36
4.1 Tipo de investigación	36
4.2 Nivel de investigación.....	36
4.3 Diseño de la investigación	36
4.4 Población y muestra	37
4.5 Definición y operacionalización	38
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	40
4.7. Plan de análisis.....	40
4.8. Matriz de consistencia.....	41

4.9. Principios éticos	42
V. RESULTADOS	43
5.1 Datos Generales	43
5.2 Resultados de la variable calidad de servicio	46
5.2.1 Preguntas referidas a la dimensión elementos tangibles	46
5.2.2 Preguntas referidas a la dimensión fiabilidad	50
5.2.3 Preguntas referidas a la dimensión capacidad de respuesta.	51
5.2.4 Preguntas referidas a la dimensión seguridad.	54
5.2.5 Preguntas referidas a la dimensión empatía	58
5.3. Análisis de resultados.....	61
VI. CONCLUSIONES	65
VII. RECOMENDACIONES.....	67
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS.....	71
Anexo 01: Cronograma de actividades	72
Anexo 02: presupuesto.....	73
Anexo 03: Encuesta	74
Anexo 04: Encuesta realizada al cliente	76
Anexo 05: Evidencias.	81

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 <i>Edad de los encuestados.</i>	44
Tabla 2 <i>genero de los encuestados</i>	45
Tabla 3 <i>¿El trabajador de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable?.....</i>	46
Tabla 4 <i>¿Las instalaciones físicas del transporte público (los asientos, las ventanas, los pasamanos, los ventiladores, la puerta, los pasadizos, etc.) están bien conservados?.....</i>	47
Tabla 5 <i>¿Los equipos de las unidades de transporte público son modernos?.....</i>	48
Tabla 6 <i>¿Esperaría que el conductor y cobrador de las unidades de transporte público estén adecuadamente identificados (uniformados o portan fotocheck)?.....</i>	49
Tabla 7 <i>¿El comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público le inspira confianza?.....</i>	50
Tabla 8 <i>¿El servicio ofrecido por las unidades de transporte público es eficiente?.....</i>	51
Tabla 9 <i>¿Para usted los trabajadores de las unidades de transporte público solucionan con rapidez las averías técnicas durante el recorrido?.....</i>	52
Tabla 10 <i>¿Respetan los conductores la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público?.....</i>	53
Tabla 11 <i>¿Esperaría que las unidades de transporte público estén seguras e implementadas para cualquier emergencia?.....</i>	54
Tabla 12 <i>¿Esperaría que la velocidad a la que circulan los vehículos de las unidades de transporte público sea adecuada y segura?.....</i>	55
Tabla 13 <i>¿El trabajador de las unidades de transporte público muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece?.....</i>	56

Tabla 14 ¿Usted se siente satisfecho con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público?.....	57
Tabla 15 ¿Las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?.....	58
Tabla 16 ¿El trabajador de las unidades del transporte público le brinda una comunicación adecuada y precisa sobre los lugares donde son sus paraderos?.....	59
Tabla 17 ¿Los trabajadores de las unidades de transporte público comprenden las necesidades específicas de los usuarios?.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Edad de los encuestados</i>	44
Figura 2 <i>genero de los encuestados</i>	45
Figura 3 <i>¿El trabajador de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable?.....</i>	46
Figura 4 <i>¿Las instalaciones físicas del transporte público (los asientos, las ventanas, los pasamanos, los ventiladores, la puerta, los pasadizos, etc.) están bien conservados?.....</i>	47
Figura 5 <i>¿Los equipos de las unidades de transporte público son modernos?.....</i>	48
Figura 6 <i>¿Esperaría que el conductor y cobrador de las unidades de transporte público estén adecuadamente identificados (uniformados o portan fotocheck)?.....</i>	49
Figura 7 <i>¿El comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público le inspira confianza?.....</i>	50
Figura 8 <i>¿El servicio ofrecido por las unidades de transporte público es eficiente?.....</i>	51
Figura 9 <i>¿Para usted los trabajadores de las unidades de transporte público solucionan con rapidez las averías técnicas durante el recorrido?.....</i>	52
Figura 10 <i>¿Respetan los conductores la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público?.....</i>	53
Figura 11 <i>¿Esperaría que las unidades de transporte público estén seguras e implementadas para cualquier emergencia?.....</i>	54

Figura 12 <i>¿Esperaría que la velocidad a la que circulan los vehículos de las unidades de transporte público sea adecuada y segura?.....</i>	55
Figura 13 <i>¿El trabajador de las unidades de transporte público muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece?.....</i>	56
Figura 14 <i>¿Usted se siente satisfecho con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público?.....</i>	57
Figura 15 <i>¿Las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?.....</i>	58
Figura 16 <i>¿El trabajador de las unidades del transporte público le brinda una comunicación adecuada y precisa sobre los lugares donde son sus paraderos?.....</i>	59
Figura 17 <i>¿Los trabajadores de las unidades de transporte público comprenden las necesidades específicas de los usuarios?.....</i>	60

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “Calidad de Servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso empresa Chasqui Express S.R.L. del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019”, provienen de las líneas de investigación, han sido asignadas por la escuela profesional de Administración, comprenden en el campo disciplinar de las MYPES.

Las Micro y pequeñas empresas desempeñan un papel importante en el desarrollo económico de la nación donde la competencia es del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para el año 2018, las empresas medianas y pequeñas, aportan un ingreso del 24% al PBI nacional, y así mismo generan un 85% de oferta laboral, sin tener en consideración con el autoempleo generado, por ello podemos informar que la mayor competencia están dirigidas a las pequeña empresas porque mediante ello obtienen el mayor ingreso económico, para el desarrollo de nuestro país.

En la región Ayacucho, actualmente existe un promedio de 928 empresas, el 80% en Huamanga, de los cuales 903 son Micro empresas y 25 pequeñas, mientras que la mediana y gran empresa no existen en la región.

En la actualidad las Mypes del rubro transporte público de pasajeros: caso empresa chasqui express S.R.L. del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Presentan un crecimiento, porque los usuarios cada vez hacen uso del transporte público por la misma demanda del aumento poblacional en la ciudad de Ayacucho.

Sobre las características de la calidad de servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro transporte público de pasajeros se desconoce las características de la calidad de servicio en las pequeñas empresas del transporte público de pasajeros. Por esta razón se determina a formular el siguiente **enunciado del problema**: ¿Cuáles son las características de

la Calidad de Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019? Por lo cual, se formularon los siguientes objetivos de investigación, siendo el **objetivo general**: Describir las características de la Calidad de Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, ¿2019?. Y teniendo como **objetivos específicos**: Describir las características de los elementos tangibles en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros : caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019: **Describir** las características de la fiabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019: Describir las características de la capacidad de respuesta en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019: **Describir** las características de la seguridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019: Describir las características de la empatía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

El presente trabajo justifica porque permitirá a nivel descriptivo, conocer las principales características de la calidad de servicio de las Mypes del rubro transporte público de pasajeros, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. A nivel Nacional, se hallaron investigaciones respecto al rubro transporte público de pasajeros: por tal motivo, es trascendental iniciar esta investigación. También porque permitirá a mejorar la calidad de

servicio en el rubro transporte público de pasajeros en el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Por último, esta investigación se justifica porque servirá como antecedentes y bases teóricas para realizar el mejoramiento de la calidad de servicio en el transporte público de pasajeros el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Ayacucho, así como no decir en el ámbito geográfico del país y el mundo.

Se justifica teóricamente se aplicó el contenido teórico de diversos autores, teniendo fuentes secundarios para la elaboración del marco teórico y comprobar si la teoría se puede llevar a la práctica y campo de estudio, de tal modo brindar una solución a los problemas hallados en la presente trabajo de investigación, finalmente la justificación que implica lo social que nos permite aportar al crecimiento de nuestra localidad con este trabajo de investigación se lograra mejorar la calidad de servicio a la problemática que presentan las 25 Mypes, el presente trabajo de investigación contribuirá a lograr una visión amplia y descriptiva en la situación en la que se encuentran las empresas de transporte público de pasajeros.

De tal manera se puede determinar que la metodología de la presente investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal, de nivel descriptivo, se usa la técnica de la encuesta mediante un cuestionario aplicado a 384 clientes para cuyo muestreo se usó una formula estadística. Teniendo como consecuencia se obtuvieron los siguientes resultados, 43.23% califican casi nunca los trabajadores de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable, el 46.09% califican que a veces las instalaciones físicas del transporte público son conservadas, el 42.97% califican que nunca el comportamiento de los trabajadores del transporte público le inspira confianza, el 54.17% califican que nunca los conductores no respetan la capacidad de los pasajeros parados y sentados en el transporte público de los pasajeros, el 35.94% califican que

nunca están satisfechos con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público. Y se llegó a las siguientes conclusiones, con respecto al objetivo general se pudo determinar lo siguiente, según la mayoría de los encuestados mencionan que nunca, casi nunca y a veces, este implicaría que falta implementar herramientas como charlas de capacitación e involucrar al 100% a los trabajadores de las empresas de transporte público de pasajeros: del caso empresa chasqui express. La conclusión con respecto al **objetivo 01**, Describir las características de los elementos tangibles en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

Respecto a los elementos tangibles, referido a la atracción visual de instalaciones físicas de las unidades de transporte público, respondieron que casi nunca están bien conservadas las instalaciones físicas del transporte público. Con respecto al **objetivo 2**, Describir las características con respecto a la fiabilidad, referido a la confianza del total de los encuestados, mencionan que nunca les inspira confianza el comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público. Con respecto al objetivo **específico 3**, Describir las características de la capacidad de respuesta en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Con respecto a la capacidad de respuesta, referido a la capacidad de la unidad de transporte público, del total de los encuestados determina que nunca respetan los trabajadores del transporte público la capacidad de clientes en las unidades de transporte. **Objetivo específico 4**, Describir las características de la seguridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Con respecto a la seguridad en las unidades de transporte público, del total de los encuestados; el

100.00% (384 usuarios). Se determinan que las unidades de transporte, deberían contar con una implementación adecuada y segura para afrontar cualquier riesgo. **Objetivo específico 5,** Describir las características de la empatía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Con respecto a la empatía en las unidades de transporte público, del total de los encuestados mencionan que a veces comunican los trabajadores respecto al lugar de ubicación de los paraderos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Se encontraron las siguientes investigaciones en el ámbito internacional:

Como se puede indicar que las Mypes, lo que respecta al transporte público, cumple un papel significativo para el desarrollo de los diversos países, pues genera empleo y así mismo son contribuyentes de impuestos.

Betanco Maradiaga, (2015-2016) en su tesis titulada Plan de Mejora Continua para el Fortalecimiento en la Calidad del Servicio de Transporte Publico Colectivo Intraprovincial de la Ciudad de Esteli, Año 2015-2016 manifiesta que su investigación que la comodidad de las condiciones físicas de las unidades de buses estan en buenas condiciones, la persepción de los pasajeros no es buena porque existe incomodidad lo hacen por necesidad de transportarse, en la confiabilidad describe que no hay seguridad que brindan donde los estudiantes manifiestan un malestar por la inseguridad a la sobre carga de pasajeros y tienen que ir colgados con la necesidad de llegar rápidamente al centro de estudios y siendo un peligro también de haber sido víctimas de robo, el exceso de velocidad es también uno de los problemas mas conumes en el transporte público, se pierde demasiado tiempo en el recorrido, al entregar el vuelto (dinero) también a generado desconfianza en los pasajeros, accesibilidad se puede informar que los buses no cuentan con tecnología moderna para personas con discapacidad y en lo tangible los usuarios mencionan que se debe mejorar

las avenidas de recorrido y los paraderos deben ser de infraestructura de vial segura.

Según **Droguett (2012)**, en su tesis titulada “Calidad en el Servicio del Transporte Urbano”, de acuerdo a su investigación desarrollada menciona, que el grado de satisfacción se obtuvo a partir de las calificaciones otorgadas por los entrevistados a cada uno de los atributos apreciándose menores niveles de satisfacción en los siguientes aspectos: no peligro dentro del camión, seguridad en el camión, tiempo para bajar, descensos en lugares indicados e información de recorridos.

Castellón Lanuza (2016), Se aprecia en su trabajo titulado: “Plan de Mejora Continua para el Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público Colectivo Intermunicipal de la Ciudad Estelí, año 2015-2016” cuyo fin es optar el grado el grado de Máster en Gerencia y Administración Pública en el año 2016 en la Ciudad de Nicaragua-Managua. Con respecto a la pregunta sobre la comodidad de los buses relacionado al calidad de los asientos, iluminación, limpieza y cantidad de personas, los usuarios en un porcentaje de 74.10% manifiestas que estas insatisfechos y muy insatisfechos con respecto a la apariencia personal y las instalaciones físicas.

Según **Silva Morales, (2017)** en su tesis titulada “ Calidad de Servicio de Transporte Urbano en la Ciudad de Cuenca” determina que la percepción de la calidad, en lo que se refiere al transporte urbano las encuestas aplicadas demuestran que los usuarios del transporte urbano de la ciudad de cuenca se obtuvo que el 41% manifesto que la calidad del transporte urbano es buena y el 59% de usuarios indicaron malo y se sienten desconformes con respecto al

higiene y la contaminación ambiental, el estado físico y ubicación de los paraderos, trato del conductor hacia los usuarios incomodidad de los asientos.

Se puede determinar que los robos dentro de las unidades de transporte y en las paradas han disminuido gracias a las instalaciones de cámaras de vigilancia así también como el botón de pánico, el objetivo de este trabajo de investigación para la cuenca de Ecuador ayudara a mejorar la calidad de servicio en los pasajeros y brindar capacitaciones al conductor sobre el buen trato al usuario.

2.1.2. Nacionales

Se encontraron las siguientes investigaciones en el ámbito nacional:

Chávez Montoya, (2017) en su tesis titulada *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*, de acuerdo a su investigación detalla en lo que respecta a la dimensión de confiabilidad, la mayor deficiencia se encuentran la falta de una resolución sincera de los problemas que afectan al usuario, en la dimensión de la capacidad de respuesta, la mayor deficiencia se encuentra en la poca disponibilidad de los empleados para ayudar al cliente, en lo que respecta a la dimensión de seguridad, los usuarios perciben falta de amabilidad por parte de los empleados de las empresas de transporte terrestre interprovincial, en lo que respecta a la dimensión de tangibilidad, la mayor deficiencia se encontró en la inadecuada identificación por parte de los empleados en lo que respecta a sus uniformes, fotochecks, etc.

Silva Gutierrez, (2018) en su tesis titulada “ *Características de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente de la Empresa de Transportes de Pasajeros “Jorge Chavez” en la Provincia de Talara, Año 2018*” menciona que en la

empresa de transportes de pasajeros “ JORGE CHAVEZ” muestra que no cumplen con todos los requerimientos de sus clientes y ofrecen un servicio deficiente exponiendo la salud y la integridad de sus pasajeros.

Pero el tema del transporte no es solo un problema de los limeños, durante los últimos años, las quejas sobre el transporte urbano se han extendido a las ciudades del interior del país con mayor expansión geográfica, comercial o turística.

En este aspecto el transporte público desde el punto de vista muestran que el servicio que prestan es ver como se sienten los pasajeros cada vez que hacen uso del transporte les gusta o no les gusta, y se les gusta, que es lo que les gusta y si no, pues que es lo que les causa molestia del mismo si puede llegar a las siguientes conclusiones que el 44,1% respondió que le era indiferente la apariencia de los vehículos, el 44% respondió que le era indiferente en el tiempo de espera para recibir el servicio, y el 44% respondió que le era indiferente si se lograba satisfacer sus necesidades.

Zapata Castro, (2018) sostiene en su tesis titulada Caracterización de la Calidad del Servicio y Liderazgo de la Empresa de Transporte y Servicios Generales el Condor I.E.R.L. En el Distrito de Sullana Año 2018 describe que la calidad de servicio en la empresa de transportes y servicios el Condor la fiabilidad de los choferes que ejecutan el servicio son cuidadosos al trasladarse los pasajeros, pero no cuentan con seguridad porque los vehículos no cuentan con GPS en caso de asaltos, robos o accidentes en pleno tránsito.

Modesto Andres, (2017) menciona en su tesis titulada Calidad de Servicio y su Influencia con la Satisfacción de los Clientes de la Empresa de Transporte Terrestre de Pasajeros GM Internacional SAC-Huanuco, 2017 determina que la calidad de servicio es la satisfacción del cliente en la empresa de transportes de pasajeros, los resultados muestran que la percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción que obtienen, por tanto cualquier actividad que mejore la prestación del servicio y esta a su vez se relaciona con una mejora en la satisfacción del cliente.

Se determina que la calidad de servicio en cuanto a la atención, el trato y la amabilidad son satisfactoria durante y después del recorrido lo que que determinaría una calidad de servicio que satisface al cliente.

Según **López Benítez (2013)**, Sostiene en su tesis, titulada “Calidad del Servicio y Competitividad de la Empresa de Transporte y Servicios CEUNO S.R.L. - Piura”, en su investigación demuestra que la totalidad de las unidades de transporte público no tienen seguro obligatorio de accidentes de tránsito que aproximadamente la mitad son unidades modernas, la empresa carece de organización y procesos, como también se evidencia que la minoría de unidades tienen GPS, la seguridad es considerada alta y la empresa muy poco apuesta por el cambio.

Los resultados demuestran que la calidad de servicio de la empresa CEUNO SRL es considerada regular y está en función al total cumplimiento en cuanto a la responsabilidad, rapidez y frecuencias en las salidas de las unidades, así mismo la credibilidad, confianza, aliada, atención - trato y cuidado de cliente

tiene un nivel de aceptación muy buena y en el nivel competitivo es bajo porque carece de visión empresarial.

Valdez M. Elsa (2018), en su tesis titulada Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco; Concluye, la dimensión de “elementos tangibles” presento en el tributo de cantidad de vehículos y que presentan un buen estado y concerniente al conductor y cobrador el usuario valora la medida de la uniformidad de la vestimenta y limpieza del personal a cargo de brindar un servicio, en la dimensión “empatía” la brecha más corta donde los usuarios manifiestan que no hay una adecuada distribución de rutas y mejorar la extensión de horarios para las unidades de transporte público lo que refiere a atención al usuario no se llegan a cumplir los foros de usuarios en las unidades, en la dimensión “seguridad” que los conductores no están capacitados y habilitados para la circulación y a la implementación que merece mayor atención en las empresas de transporte público en la dimensión de “sensibilidad” presenta una brecha corta correspondiente a la disponibilidad del personal para atender inquietudes y consultas para la cual el usuario es importante la información finalmente para la dimensión de la “fiabilidad” es la menor brecha que corresponde al cumplimiento de los paraderos para el embarque y desembarqué de pasajeros donde los usuarios manifiestan que los cobradores y conductores no respetan la normas establecidas.

De acuerdo a la evaluación generacional, se concluye que cada una de las dimensiones represente diferentes valores de brecha de grupo de edades ejemplo de 18-20 años la brecha más amplia se produce para la dimensión “fiabilidad”. Los rangos de 21-30 años, 51-60 años y 61 más amos consideran

que se encuentra en la dimensión “seguridad”; finalmente el rango de 31-40 años consideran que los tangibles son con mayor brecha del total de encuestados se puede determinar que el servicio de transporte publico presenta 2.42 esto evidencia que el servicio está por debajo y en consecuencia se identifica una necesidad de mejorar el servicio

Segura L. Genaro (2015), en su tesis titulada La calidad de servicio de transporte urbano en el tramo 2 de la línea 1 del metro de Lima y seguridad de las pertenencias de los usuarios de Lima Metropolitana; el sistema de debe estar articulada a las rutas de metropolitano, pero con autoridades que administran los servicio cada uno anda por su lado y se debe empezar a planificar para articularlo tanto en el tránsito urbano, tarifa y sobre todo debe darse una ley para que sea administrado por una sola autoridad.

Según **De Oña López (2013)**, En la investigación realizada “Análisis de la calidad del servicio en el transporte público mediante árboles de decisiones”, con respecto a la calidad de servicio llega a la siguiente conclusión, respecto a la información brindada 71.01%, puntualidad 64.13%, trato 60.67% y seguridad 48.08%.

2.1.3 Local:

Huamán Vega (2018) en su tesis III (Percepción de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector Transporte Públicos – Urbanos, Distrito de Ayacucho, 2018). Según su investigación determina que el 45% de los usuarios encuestados manifiestan que es malo el trato y la apariencia física del conductor, el 27.5% de los

encuestados indican que nunca demuestran el trato del respeto y disciplina del conductor y cobrador, el 72.5% de los usuarios encuestados indican que no están satisfechos con el tiempo de viaje que realizan a diario y el 70% de los usuarios encuestados mencionan que no usan plan de contingencias de estrategias y mecanismo para mejorar el caos vehicular.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Mypes

Las Micro y Pequeña Empresas juegan un rol muy importante en el segmento de la generación de empleos, es así que más del 80% de la población donde económicamente se encuentra activa donde genera el 24 % del producto bruto interno (PBI). LAS Mypes es una fuente muy importante en la generación de empleo y porque no el alivio de la pobreza proporcionando puestos de trabajo en el sector privado mejorando el ingreso económico de las familias.

2.2.2. Calidad de servicio

Según **Fragas Domínguez (2015)**, La calidad de Servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de una calidad de servicio son principios que dirige a la organización de una empresa que busca una mejora y desempeño y se pueden determinar que el cliente este conforme con la calidad de servicio que se le brinde al cliente, con ciertas características y a través de esta obtener los objetivos, la participación del personal que brinda el principal compromiso posibilitando sus habilidades con enfoques de procesos a la eficiencia, en el enfoque de sistema de gestión identificando la eficacia de una

organización, a la mejora continua del desempeño también a la toma decisiones y a la capacidad del personal.

La calidad de servicio es una colección de técnicas, metodologías, estrategias y filosofías con un enfoque de dirigir un sistema de gestión de calidad con ciertas características de organización, estructura, liderazgo, descentralización conocimiento, participación, ética, instrumentos, coordinación, valores y habilidades.

Viene hacer el logro de un servicio adecuado de calidad incurre sobre todo probando una apreciación generalizada de los que se beneficiaran ante el: personal que trabaja, gerentes, consumidores, y accionistas, probándose en favor general y el bienestar de la sociedad.

La calidad percibida es la percepción del consumidor con respecto como la excelencia se diferencia de un determinado producto o marca. Es el resultado con respecto a la apreciación del desempeño, con respecto a la calidad se enmarca al predominio cuantificable y verificables de un determinado bien o servicio.

El autor también nos menciona que está constituida una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio que permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. El modelo de SERVQUAL de calidad de servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuman y Berry cuya intención es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utilizada un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: a) Fiabilidad, b) Capacidad de respuesta, c) Seguridad, d) Empatía, e) Elementos tangibles. Entonces podemos decir que el modelo de SERVQUAL

es calidad de servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas y con ello lograremos la medición lo que el cliente perciba de esta servicio.

Calidad

“La calidad está orientada a una cultura en la organización, es una mejora continua en la que se aplica ciertas metodologías, el dinero y las personas que han sido menos valorados para el manejo de la decisiones de calidad en el ámbito de la oficina, entonces desde ahí podemos mencionar que el empleado es el eje importante en la mejora de cambios en su forma de pensar y proyectar e impulsar proyectos como un hábito de pensamientos para alcanzar resultados satisfactoriamente en cambiar la cultura de la organización a partir de ideas hacia el enfoque de cambios”. (Benilla, 2013, pág. 110)

Asimismo, W. Edward Deming citado por (Aspilcueta, 2011, pág. 5) señala que el control de calidad es un acontecimiento nacional después de la segunda guerra mundial donde Japón la calidad es la administración donde acepta las responsabilidades de construir los sistemas mediante procesos.

Según, **Phillips B. Crosby** citado por (Fernandez, 2016, pág. 5) el compromiso de la dirección y el empleado se puede lograr grandes mejoramientos de la calidad en involucrar de hacer bien las cosas en las organizaciones.

Calidad total

Crosby (2014), El concepto de Calidad es algo tradicional, hoy en la actualidad podemos decir que la calidad del producto o servicio es una nueva visión que ha ido evolucionando como una calidad total que se convierte e objetivo fundamental de la empresa permitiendo alcanzar las metas a través de la prevención.

Según esta nueva visión mejorara la calidad total en el producto y servicio si la empresa se convierte en una organización global avanzada capaz de satisfacer la mente del cliente.

a).- Los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa

b).- Los clientes puede o no conocer como el producto o servicio se ajusta a las especificaciones internas.

c).- Para satisfacer al cliente la empresa debe adaptarse a los cambios y características en la que se relaciona calidad con satisfacción del cliente orientado al producto servicio de acuerdo a la demanda del cliente.

Viene hacer una eminencia de excelencia que determina que la empresa conozca lograr con la finalidad de satisfacer a sus clientes, personalizando la medida se logra la calidad. Cada logro de excelencia deberá responder cierto valor al cliente dispone pagar, conllevando a ello en relación a sus deseo y necesidades; indicándose que este logro de excelencias, deberá mantenerse en todo lugar y en todo momento.

También se puede mencionar que una empresa se considera calidad, sitúa en equilibrio es cuando sobre pasa las perspectivas del personal, acciones y clientes de la organización definen calidad como: “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

En Japón la calidad, tiene una característica muy peculiar, permitiendo la intervención en conjunto, meciéndose que desde el alto directorio hasta el empleado de nivel bajo jerárquico la calidad debe imponerse y exponerse ante todo el directorio, la calidad de servicio, a la gente y a los efectos que causan es:

- Todos los productos deben ser más confiables.
- Bajan los costos

Gestión de calidad en las empresas de servicios

La gestión de calidad significa la prestación de un servicio para satisfacer las necesidades de los clientes y cumpliendo las expectativas que significa a su vez:

- ✓ Identificar los principales determinantes de la calidad.
- ✓ Manejar las expectativas del cliente.
- ✓ Impresionar al cliente.
- ✓ Instruir al cliente
- ✓ Crear sistemas de apoyos fiables.
- ✓ Solicitar al cliente su opinión.

Cumplir las expectativas de un cliente nos permitirá alcanzar una calidad total, logrando fidelizar y ofreciendo un servicio esperado.

Modelo de Medición de la Calidad de Servicio

Toda organización que busca su crecimiento y mejora continua requiere de una evaluación de sus oportunidades de mejora; por lo tanto, es imprescindible medir y saber cómo se encuentra posicionada la empresa.

Para la medición de calidad de servicio que se aplique en todas las empresas y organizaciones y de todos los rubros, existen antecedentes contrarías. A si, **Méndez Rosey, (2013)**, define por la adecuación de la escala al contexto de estudio manifiestan que el esfuerzo por conseguir un patrón estándar de medida de calidad a todo tipo de servicio utilizando una escala original, el uso de la escala SERVQUAL adaptada, con amplio significado en la creación de una escala propia

acorde al estudio continuación detallaremos la medición de la calidad SERVQUAL.

Modelo SERVQUAL

El autor **Matsumoto Nishizawa, (2014)** desarrollaron un enfoque que permita determinar en magnitud la calidad de servicio denominado SERVQUAL. Este prototipo permite aproximarse a la medición de la misma mediante el cálculo por separado de las percepciones y expectativas del usuario. Estos estudios ahondaron en las dimensiones o componentes de la calidad de servicio notado desde el inicio incluyendo una lista solo de diez dimensiones a continuación detallaremos.

- 1) Elementos tangibles:** Se refiere al estado de ubicaciones físicas, equipos, recursos humanos y materiales de comunicación.
- 2) Fiabilidad:** Capacidad que permite realizar el servicio ofrecido.
- 3) Capacidad de respuesta:** habilidad de ayudar a los usuarios y ofrecimiento de un servicio rápido.
- 4) Profesionalismo:** Dominio de competencias requeridas y conocimientos de la realización del servicio.
- 5) Cortesía:** Atención, aprecio, respeto y amabilidad del personal que brinde el servicio.
- 6) Credibilidad:** franqueza, convicción honestidad en el servicio que ofrece.
- 7) Seguridad:** Eliminación de peligros, evaluación de riesgos y dudas.
- 8) Accesibilidad:** cercano y fácil de contactar.
- 9) Comunicación:** Sostener a los usuarios informados usando un lenguaje que sea fácil de entender y poder brindar la retroalimentación.
- 10) Comprensión del cliente:** entender las necesidades de los clientes, sus

preferencias y estilos de vida.

Como resultado de las investigaciones podemos considerar más apropiado resumir los diez elementos iniciales en cinco dimensiones encontrando la similitud en algunas de ellas. Estas cinco dimensiones son las que forman el modelo de SERVQUAL que detallaremos a continuación:

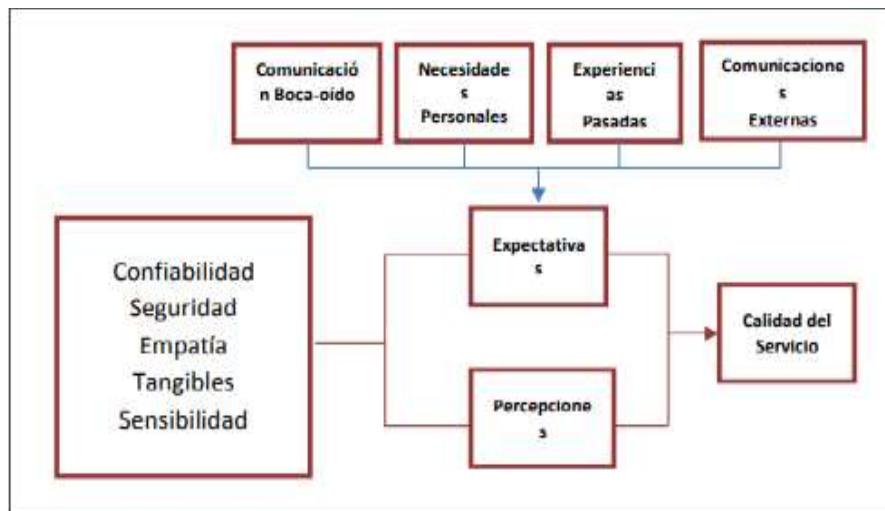
1) Elementos tangibles: En esta dimensión se considera la infraestructura de las instalaciones físicas de la empresa, equipos, el aspecto personal, y materiales de comunicación, un resultado a favor de elemento invita al cliente a realizar una compra.

2) Fiabilidad: Comprende la habilidad para prestar el servicio acordado de manera correcta y oportuna creando confianza, para el cliente la confianza es importante en el servicio y ello determina que vuelva a comprar.

3) Capacidad de respuesta: Esta dimensión comprende la gentileza y voluntad de los trabajadores para prestar cooperación con los clientes brindando un servicio rápido. Es un factor tomando muy en cuenta por el cliente y determinante para su regreso al establecimiento.

4) Seguridad: Son conocimientos y la cortesía mostrando por la persona con quienes trata, también las habilidades con la cual manera credibilidad y confianza al cliente. Se refiere al colaborador que tenga conocimiento en el servicio que presta y es probable si es así ello inspira confianza.

CLIENTE



- La primera dedicada a las expectativas, donde se recoge 22 afirmaciones que tratan de identificar las expectativas generales de los clientes sobre un servicio concreto.
- La segunda dedicada a las percepciones, formada por las mismas 22 afirmaciones anteriores donde la única diferencia es que no hacen referencia a un servicio específico, sino a lo que reciben de una empresa concreta que pertenece a dicho concreto.
- Con la información obtenida de los cuestionarios se calcula las percepciones

$P_j =$ menos las expectativas

$E_j =$ para cada pareja de afirmaciones.

$$SERVQUAL = \sum [P_j - E_j]$$

De este cotejo depende tras posibles escenarios:

- Cuando las expectativas son mayores que las percepciones entonces se alcanza los niveles de calidad.

- Cuando las expectativas son menores que las percepciones los clientes perciben niveles de calidad altos
- Cuando las expectativas sean iguales a las percepciones entonces los niveles de calidad son modestos.

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2019

Según la organización internacional para la estandarización, la norma ISO 9001: 2019 establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y es el único estándar en la familia que puede ser certificado, aunque este no es un requisito puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de acuerdo a su campo de actividad. Se puede decir que hay más de 1 millón de empresas y organizaciones en más de 170 países que tienen la certificación ISO 9001. Este estándar se basa en los principios de gestión de calidad incluyendo al cliente. El uso de ISO 9001 ayuda a asegurar, que los clientes constaten la buena calidad de productos y servicios, que a su vez traerá beneficios para el empresario.

2.2.3. Servicio

Según (**Escorza, 2016**) menciona que las empresas deberían de entregar un servicio excelente en cualquier lugar del globo para lograrlo deben entender las expectativas de los ciudadanos, si nuestras empresas no son líderes en innovación nuestro personal no podrá competir con los países asiáticos, podemos entonces enfocar nuestra estrategia en un servicio que genere demanda por satisfacción y fidelidad el mejor secreto es generar y construir relaciones duraderas de enamoramiento.

Conjunto de actividades se interrelacionan, ofrecido por un suministrador, teniendo la finalidad que el cliente alcance un producto al instante y en un

adecuado lugar, con uso correcto del mismo.

El servicio “vienen hacer actividades identificables e intangibles, siendo el objetivo principal de una transacción ideada con la finalidad de brindar una satisfacción adecuada a los clientes frente a sus necesidades”

Conocer las expectativas de los usuarios constituye el primer paso a la prestación de servicio para que los usuarios perciban como excelente y de lo dependerá que las empresas conozcan lo que el usuario espera perder un cliente significa falta de conocimiento a perder dinero y tiempo y otros recursos la pérdida de los clientes es la incapacidad de esa empresa para sobrevivir en un mercado competitivo **Quiróa Maldonado (2014)**

Chávez, Quezada & Tello (2017), Menciona el servicio del cliente interno es la actitud de competencias en la decisión del cliente al recibir el buen trato y esto refleja mayores costos para las organizaciones valorando con claridad la visión del servicio.

El cliente es el activo más valioso de las empresas lograra que los clientes reciban un buen trato y estén pendientes lo que el cliente adquiere bienes y servicios.

Rodríguez Ruiz, (2018) Nos menciona en su artículo científico que la acreditación del cambio organizacional es un proceso de cambio implementando una cultura de calidad, mediante un sistema de aseguramiento organizacional en el servicio de los ciudadanos orientada a una formación integral en el entorno integral de las personas para lograr su realización ética, intelectual, artística, espiritual y religiosa así como el desarrollo de sus capacidades y habilidades para vincular su vida con el mundo

III. HIPÓTESIS

Según Arias, Fidiás (2012), Dado que la presente investigación, lo que busca es describir las características de la calidad de servicio de las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS: CASO EMPRESA CHASQUI EXPRESS, S.R.L. DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019, lo convierte en una investigación descriptiva, no se deben registrar hipótesis.

Las MYPES materia de investigación de tipo descriptivo no requiere formular hipótesis por su propia naturaleza.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada con enfoque cuantitativo; aplicado en un problema implícito y existente en una realidad concreta. Lo cual permitirá proponer estrategias y herramientas, basándose en teorías ya existentes, modificando y mejorando en beneficios de las MYPES. Con enfoque cuantitativo porque sus características de las variables se van a medir calculando la frecuencia, promedios y porcentajes.

4.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es DESCRIPTIVA; según **Arias, Fidias (2012)** “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómenos, individuos o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”

El presente trabajo de investigación busco describir las características de la calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas, del rubro Transporte Público de Pasajeros: caso Empresa Chasqui Express S.R.L. del Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2019.

4.3 Diseño de la investigación

El propósito del trabajo de investigación, será de diseño NO EXPERIMENTAL TRANSVERSAL; según **Hernández, R (2010)**, define: la investigación que se ejecuta sin manipular las variables, es no experimental, así mismo hace referencia en sus estudios que no se realiza variar intencional la variable, se orienta a este diseño porque las variables en estudio no se manipulan.

4.4 Población y muestra

Población

La población estará determinada por la población infinita en lo que respetan a los clientes de las veinticinco Micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros de la empresa CHASQUI EXPRESS S.R.L., Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2019. En tal sentido de determinará el tamaño de muestra utilizando la siguiente formula estadística.

Muestra

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó el muestreo aleatorio, para determinar el tamaño de muestra de tomó en cuenta a los 384 clientes de la empresa de transporte público CHASQUI EXPRESS S.R.L.

Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

$$n = \frac{Z^2 * P * q}{e^2}$$

$$n = 384 \text{ clientes.}$$

Margen de error 0.05%

Nivel de confianza 95%

Valor de p y q = 0.05

Por lo tanto, se tiene:

$$n = X \quad n = 384$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50)}{0.05^2}$$

n = 384 clientes de la empresa de transporte público de pasajeros CHASQUI EXPRES Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

4.5 Definición y operacionalización

Los métodos de investigación que se empleara en el proceso de investigación serán el método descriptivo y sus variables en mención para obtener los estados de resultados.

Con respeto a las técnicas e instrumentos de investigación se aplicó las encuestas, que consta de 15 preguntas en el cuestionario ello se caracterizó por su amplia utilidad en la investigación por su buen manejo, excelencia, también por su veracidad, utilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario como instrumento de investigación.

Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición de la Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMs
CALIDAD DE SERVICIO	<p>“La calidad de Servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio” Fragas Domínguez (2015).</p>	<p>Se pretenderá determinar y describir las características de la calidad de servicio de las Mypes materia de investigación mediante la aplicación de unas encuestas formuladas con preguntas.</p>	ELEMENTOS TANGIBLES	Apariencia del Personal	1. ¿El trabajador de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable?
				Atracción visual de instalaciones físicas	2. ¿Las instalaciones físicas del transporte público (los asientos, las ventanas, los pasamanos, los ventiladores, la puerta, etc.) están bien conservadas?
				Equipos Modernos	3. ¿Los equipos de las unidades de transporte público son modernos?
				Identificados	4. ¿Esperaría que el conductor y cobrador de las unidades de transporte público estén adecuadamente identificados (uniformados o portan fotocheck)?
			FIABILIDAD	Confianza	5. ¿El comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público le inspira confianza?
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez de servicio	6. ¿El servicio ofrecido por las unidades de transporte público es eficiente? 7. ¿Para usted los trabajadores de las unidades de transporte público solucionan con rapidez las averías técnicas durante el recorrido?
				Capacidad	8. ¿Respetan los conductores la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público?
			SEGURIDAD	Seguridad	9. ¿Esperaría que las unidades de transporte público estén seguras e implementadas para cualquier emergencia? 10. ¿Esperaría que la velocidad a la que circulan los vehículos de las unidades de transporte público sea adecuada y segura?
				Conocimiento	11. ¿El trabajador de las unidades de transporte público muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece?
				Atención	12. ¿Los trabajadores de las unidades del transporte público siempre son amables con los usuarios en la atención?
			EMPATÍA	Accesibilidad	13. ¿Las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?
				Comunicación	14. ¿El trabajador de las unidades del transporte público le brinda una comunicación adecuada y precisa sobre los lugares donde son sus paraderos?
				comprensión	15. ¿Los trabajadores de las unidades de transporte público comprenden las necesidades específicas de los usuarios?

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de dato

Técnicas

La técnica de recolección de datos fue aplicado mediante una encuesta dirigida se efectuó con el objetivo de recopilar datos, su aceptación de los entrevistados y obteniéndose datos confiables, referente a las variables, la encuesta se efectuara de manera directa a los clientes de las veinticinco micro y pequeñas empresas rubro de transporte público de pasajeros: caso empresa CHASQUI EXPRES S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019; dicha información servirá como línea de base para efectuar un análisis para evaluar e interpretar a través de tablas, gráficos estadísticos.

Instrumento

El instrumento que se utilizó para el recojo de información fue el cuestionario va consistir en la consolidación de 15 preguntas, las cuales serán dirigidos a los trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas rubro transporte público de pasajeros: caso empresa CHASQUI EXPRES S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

4.7. Plan de análisis

Con respecto al análisis se contará con el método descriptivo, y para la tabulación de los cuadros, el programa Excel el estudio que optara será que los componentes sean de forma deductiva, aplicando el método estadístico descriptivo para luego generar las tablas de gráficos con sus respectivas interpretaciones.

4.8. Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS: CASO EMPRESA CHASQUI EXPRES S.R.L. DEL DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿Cuáles son las características de la Calidad de Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?</p>	<p>GENERAL Describir las características de la Calidad de Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?</p> <p>ESPECÍFICOS Describir las características de los elementos tangibles en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?</p> <p>Describir las características de la fiabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?</p> <p>Describir las características de la capacidad de respuesta en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?</p> <p>Describir las características de la seguridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?</p> <p>Describir las características de la empatía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajero: caso Empresa Chasqui Express, S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?</p>	<p>(Arias, Fidias G.) Las MYPES materia de investigación de tipo descriptivo no requiere formular hipótesis por su propia naturaleza.</p>	<p>VARIABLE Calidad de Servicio</p>	<p>✓ Apariencia personal ✓ Atracción visual de instalaciones físicas</p> <p>✓ Equipos modernos ✓ Identificados</p> <p>✓ Confianza ✓ Rapidez de servicio ✓ Capacidad</p> <p>✓ Seguridad ✓ Conocimiento ✓ Atención</p> <p>✓ Accesibilidad ✓ Comunicación ✓ Comprensión</p>	<p>TIPO: Aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>NIVEL: Descriptivo.</p> <p>DISEÑO: No experimental –Transversal.</p> <p>RECOLECCION DE INVESTIGACION POBLACION: Está conformado por las 25 micro empresas, la población será infinita porque no es fácil aplicar la medición de las Mypes del rubro transporte público de pasajeros: caso empresa CHASQUI EXPRESS S.R.L. Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.</p> <p>MUESTRA: Se utilizó la formula estadística con 384 clientes para determinar el tamaño de muestra de la empresa de transporte público CHASQUI EXPRESS S.R.L. Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.</p> <p>TECNICA DE INVESTIGACION Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO DE INVESTIGACION Cuestionario.</p>
			DIMENSIONES		
			X1.ELEMENTOS TANGIBLES		
			X2. FIABILIDAD		
			X3.CAPACIDAD DE RESPUESTA		
			X4. SEGURIDAD		
X5. EMPATIA					

4.9. Principios éticos

Son un conjunto de reglas y menciones que sirven como una guía que ayuda a direccionar de forma positiva, bajo los parámetros de la verdad y la justicia de nuestras conductas. La Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en su política de educación brinda un manual de ética para los investigadores, la cual se debe dar cumplimiento para que las investigaciones tengan la veracidad, certeza y por supuesto el gran aporte de la sociedad, entonces podemos mencionar que existen muchos principios éticos dentro de la sociedad de la cual muchos de nosotros aceptamos bajo mutuo acuerdos. El presente trabajo de investigación se realizará, con fuentes veraces proporcionadas por los resultados de la investigación será fuente de información; para mejorar la Calidad de Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso empresa chasqui expres S.R.L. del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. El estudio se realizará con responsabilidad, respecto a la información real y no tendrá ningún problema entre el investigador y las Mypes, además no será perjudicial porque los datos que se recolectarán serán exclusivamente de estudio.

Además, los datos se basarán en los principios éticos, como la justicia exige al derecho a un trato de equidad, privacidad, anonimato y de confiabilidad para respaldar el respeto mutuo entre las personas a tratar, también se tomará en cuenta los principios de la verdad, honestidad, valores, integridad, el principio de justicia y el de beneficencia.

V. RESULTADOS

El siguiente trabajo de investigación se aplicó 384 cuestionarios a clientes mayores de 18 años a 45 años a más, entre varones y mujeres, para determinar la **CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS: CASO EMPRESA CHASQUI EXPRES S.R.L. DEL DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019**. Y se obtuvieron los siguientes resultados:

5.1 Datos Generales

Edad

Tabla 1 Edad de los encuestados

Edades	Cantidad	Porcentaje %
De 18 a 25 años	96	25.00%
De 26 a 35 años	96	25.00%
De 36 a 45 años	96	25.00%
De 46 a más	96	25.00%
TOTAL	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACION: Propia



Figura 1 Edad de los clientes encuestados.

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos en la figura 1, podemos apreciar que, el 25% de los encuestados tienen edades de 18 a 25 años, así el 25%

tienen edades de 26 a 35 años, también el 25% tienen edades de 36 a 45 años y finalmente el 25% tienen edades de 46 a más años.

Género

Tabla 2 Genero de los encuestados

Género	Cantidad	Porcentaje %
Masculino	192	50.00%
Femenino	192	50.00%
TOTAL	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes

ELABORACION: Propia

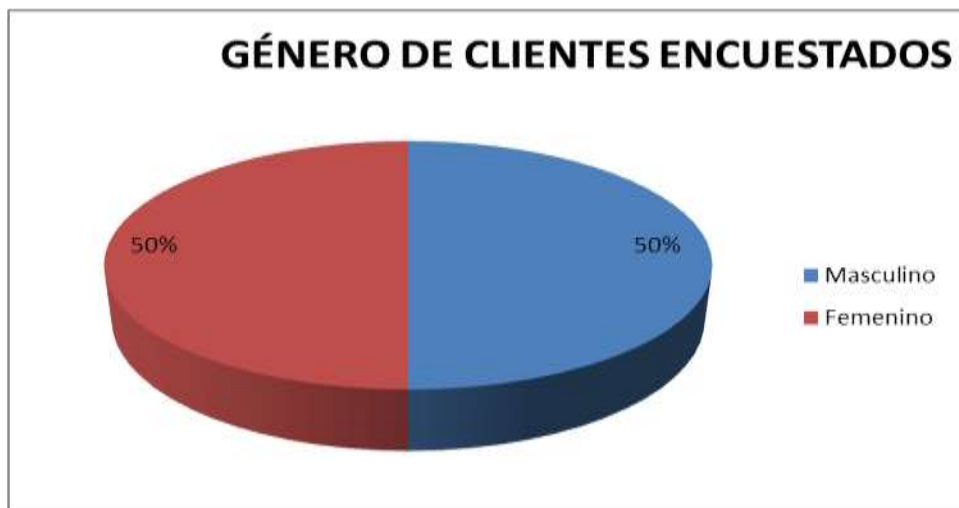


Figura 2 Género de los clientes

ELABORACIÓN: propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la figura 2, de un total de 384 clientes, el 50% (192) de los encuestados son del género femenino y el 50% (192) de los encuestados son del género masculino.

5.2 Resultados de la variable calidad de servicio

5.2.1 Preguntas referidas a la dimensión elementos tangibles

Tabla 3 ¿El trabajador de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	64	49	113	29.43%
Casi nunca	74	92	166	43.23%
A veces	20	22	42	10.94%
Casi siempre	22	22	44	11.46%
Siempre	12	7	19	4.95%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes

ELABORACIÓN: Propia



Figura 3 ¿El trabajador de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 3, el 43.23% de (166 clientes) encuestados manifiestan **casi nunca**, el trabajador de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable, mientras que el 29.43% de (113 clientes) encuestados indicaron que **nunca**, el trabajador de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable.

Tabla 4 ¿Las instalaciones físicas del transporte público (los asientos, las ventanas, los pasamanos, los ventiladores, la puerta, los pasadizos, etc.) están bien conservados?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	41	16	57	14.84%
Casi nunca	78	99	177	46.09%
A veces	27	33	60	15.63%
Casi siempre	39	43	82	21.35%
Siempre	7	1	8	2.08%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes

ELABORACIÓN: Propia

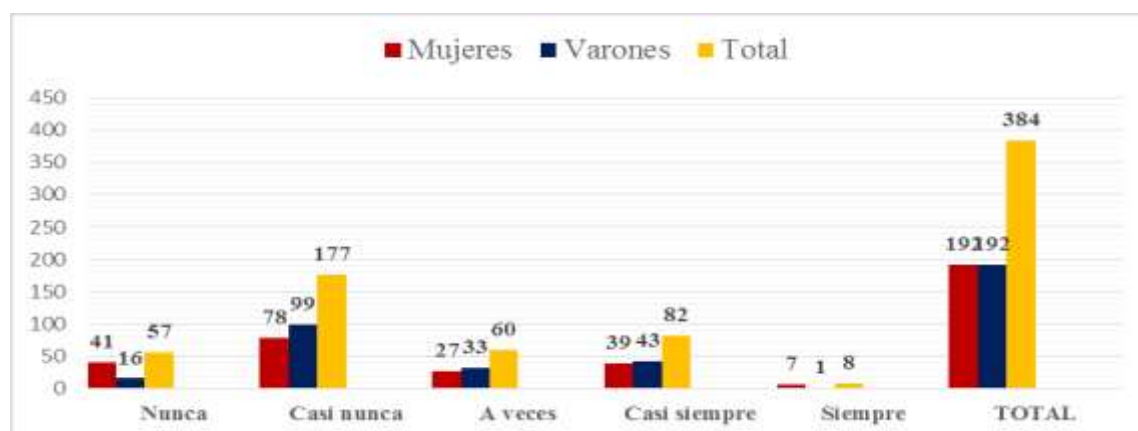


Figura 4 ¿Las instalaciones físicas del transporte público (los asientos, las ventanas, los pasamanos, los ventiladores, la puerta, los pasadizos, etc.) están bien conservadas?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos el 46.09% de (177 clientes) encuestados precisan que **casi nunca**, las instalaciones físicas del transporte público están bien conservadas, mientras que el 21.35% de (82 clientes) encuestados manifiestan que **casi siempre**, están bien conservadas las instalaciones físicas del transporte público.

Tabla 5 ¿Los equipos de las unidades de transporte público son modernos?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	74	26	100	26.04%
Casi nunca	62	90	152	39.58%
A veces	31	48	79	20.57%
Casi siempre	19	26	45	11.72%
Siempre	6	2	8	2.08%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia

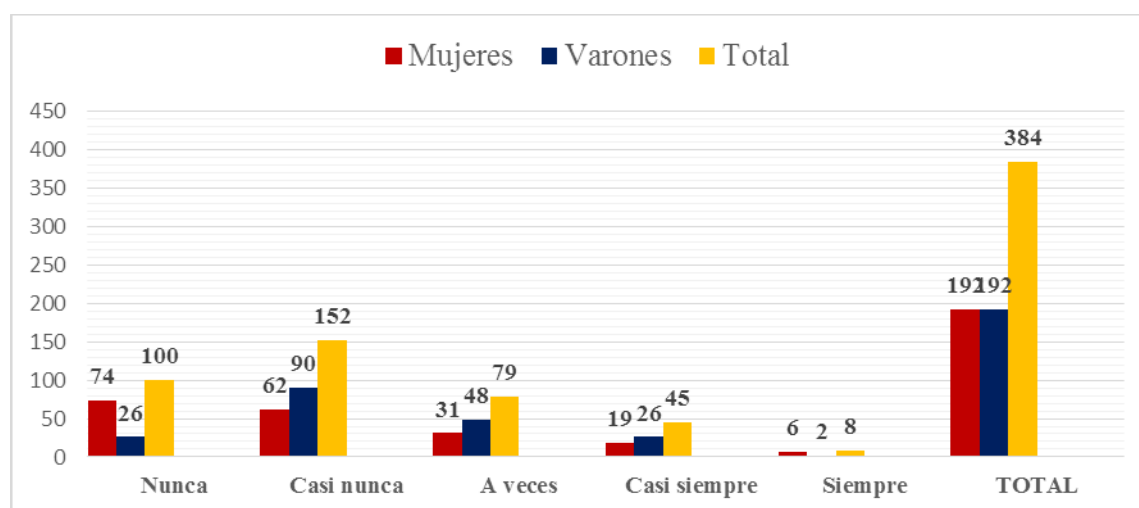


Figura 5 ¿Los equipos de las unidades del transporte público son modernos?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 5, el 39.58% de (152 clientes) encuestadas mencionan que **casi nunca**, los equipos de las unidades de transporte público son modernos, y el 26.04% (100 clientes) encuestadas manifiestan que **nunca**, los equipos de las unidades del transporte público son modernos.

Tabla 6 ¿Esperaría que el conductor y cobrador de las unidades de transporte público estén adecuadamente identificados (uniformados o portan fotocheck)?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	0	0	0	0.00%
Casi nunca	0	0	0	0.00%
A veces	0	0	0	0.00%
Casi siempre	0	0	0	0.00%
Siempre	192	192	384	100.00%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios

ELABORACION: Propia

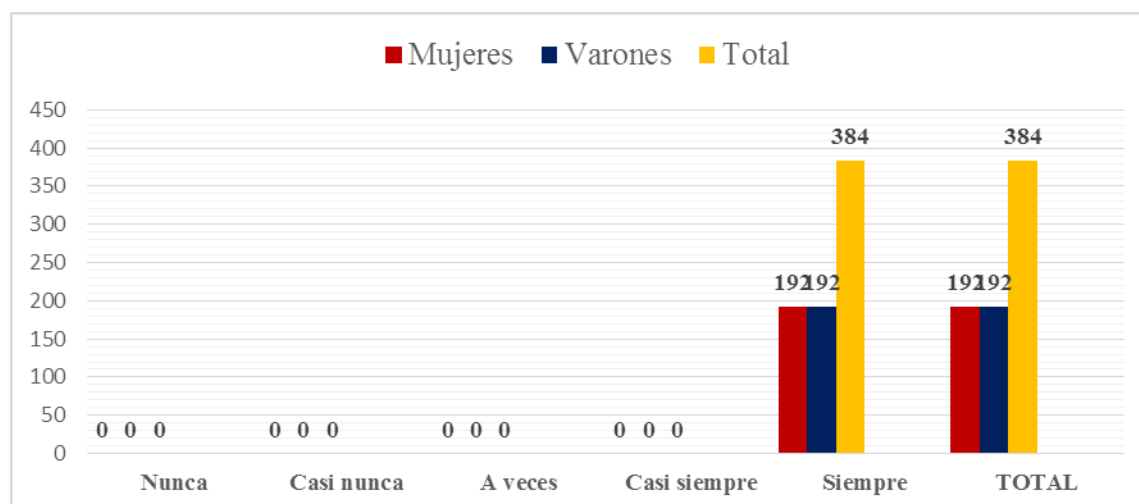


Figura 6 ¿Esperaría que el conductor y cobrador de las unidades de transporte público estén adecuadamente identificados (uniformados o portan fotocheck)?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 6, del total de los clientes encuestados el 100% de (384 clientes) mencionan que, **esperarían** que el conductor y cobrador de las unidades de transporte público estén adecuadamente identificados.

5.2.2 Preguntas referidas a la dimensión fiabilidad

Tabla 7 ¿El comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público le inspira confianza?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	33	25	58	15.10%
Casi nunca	82	83	165	42.97%
A veces	46	51	97	25.26%
Casi siempre	22	21	43	11.20%
Siempre	9	12	21	5.47%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los usuarios

ELABORACIÓN: Propia

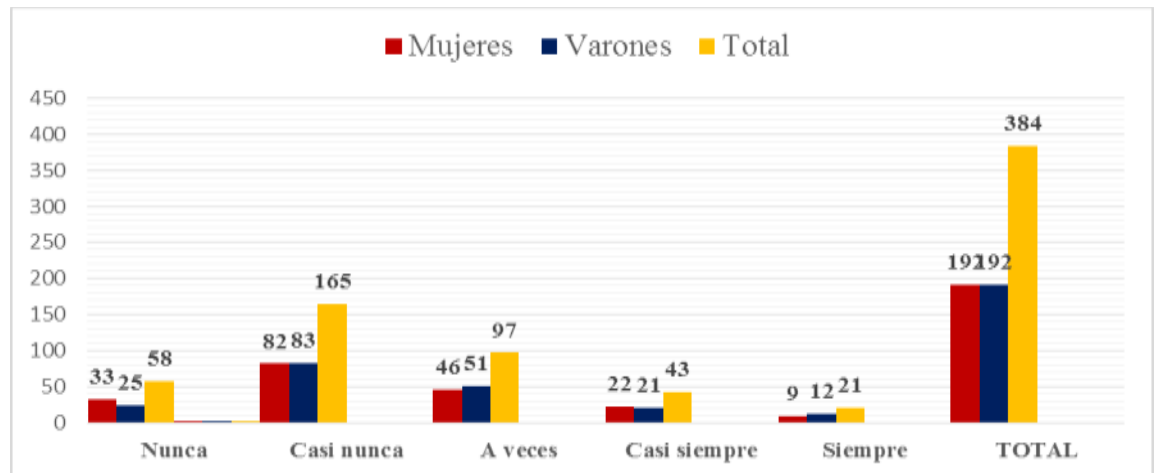


Figura 7 ¿El comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público le inspira confianza?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: se puede observar en la Tabla 7, que 165 clientes del (42.97%) encuestados manifiestan **casi nunca**, el comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público le inspira confianza, sin embargo 97 de ellos del (25.26%) encuestados afirman que **a veces**, el comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público le inspira confianza.

5.2.3 Preguntas referidas a la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 8 ¿El servicio ofrecido por las unidades de transporte público es eficiente?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	69	27	96	25.00%
Casi nunca	29	44	73	19.01%
A veces	52	77	129	33.59%
Casi siempre	32	41	73	19.01%
Siempre	10	3	13	3.39%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia

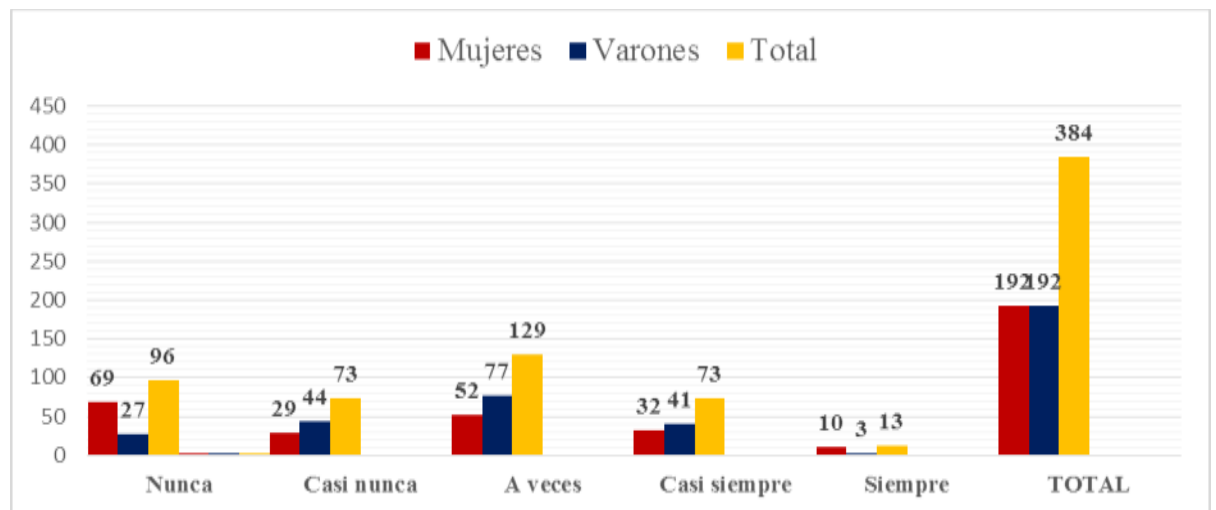


Figura 8 ¿El servicio ofrecido por las unidades de transporte público es eficiente?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de los clientes encuestados el 33.59% (129 clientes) manifiestan que, **a veces**, el servicio ofrecido por las unidades de transporte público es eficiente, el 25.00% (96 clientes) encuestados indican que **nunca**, el servicio ofrecido por las unidades de transporte público es eficiente.

Tabla 9 ¿Para usted los trabajadores de las unidades de transporte público solucionan con rapidez las averías técnicas durante el recorrido?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	43	32	75	19.53%
Casi nunca	47	48	95	24.74%
A veces	66	69	135	35.16%
Casi siempre	26	38	64	16.67%
Siempre	10	5	15	3.91%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia

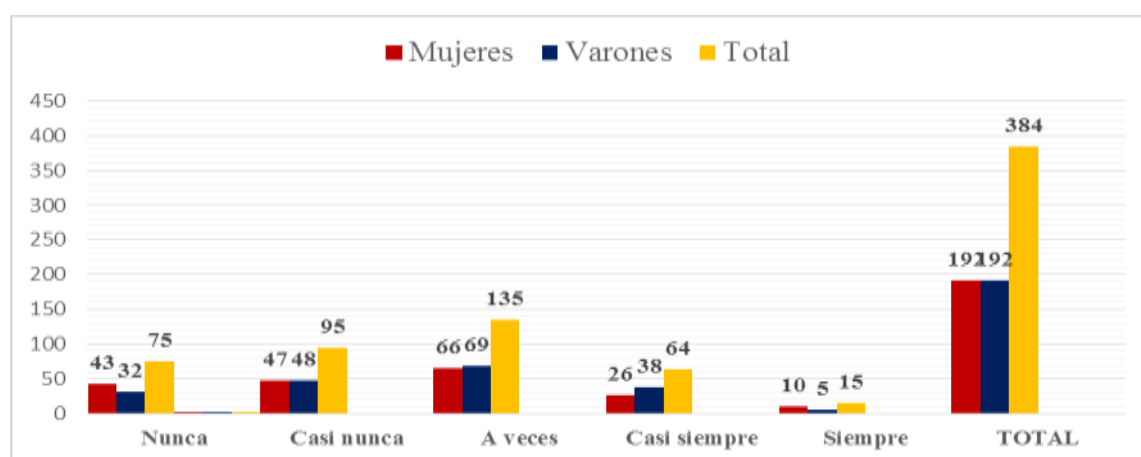


Figura 9 ¿Para usted los trabajadores de las unidades de transporte público solucionan con rapidez las averías técnicas durante el recorrido?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: en la Tabla 9, podemos observar de manera contundente que el 35.16% (135 clientes) encuestados manifiestan que **a veces**, los trabajadores de las unidades de transporte público solucionan con rapidez las averías técnicas durante el recorrido, mientras que sólo un 24.74% (95 clientes) encuestados indican **casi nunca**, los trabajadores de las unidades de transporte público solucionan con rapidez las averías técnicas durante el recorrido.

Tabla 10 ¿Respetan los conductores la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	107	101	208	54.17%
Casi nunca	47	69	116	30.21%
A veces	21	14	35	9.11%
Casi siempre	11	6	17	4.43%
Siempre	6	2	8	2.08%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia

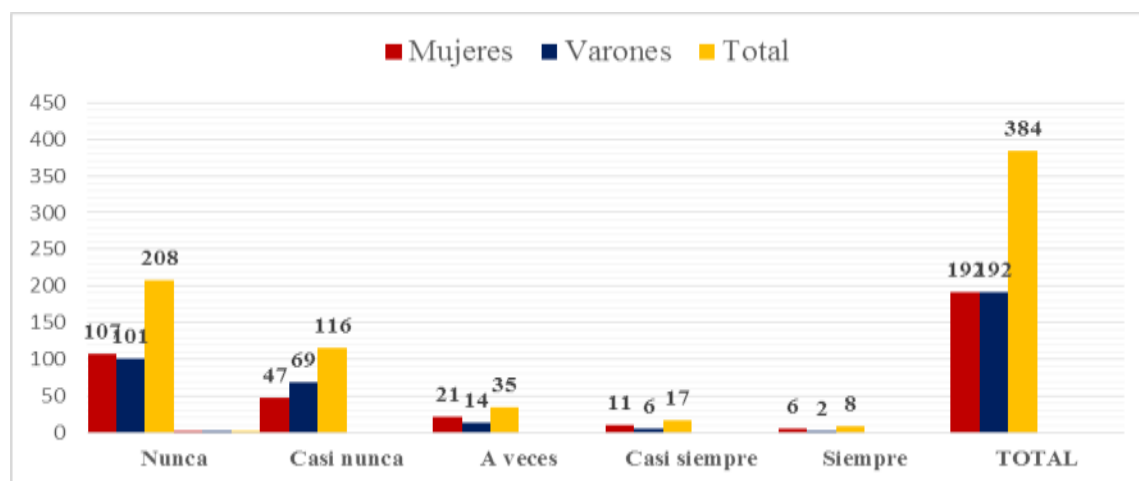


Figura 10 ¿Respetan los conductores la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: Con respecto a la tabla 10, se aprecia que el 54.17% (208 clientes) encuestados manifiestan que **nunca**, respetan los conductores la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público mientras que el 30.21% (116 clientes) encuestados indican que **casi nunca**, respetan los conductores la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público.

5.2.4 Preguntas referidas a la dimensión seguridad.

Tabla 11 ¿Esperaría que las unidades de transporte público estén seguras e implementadas para cualquier emergencia?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	0	0	0	0.00%
Casi nunca	0	0	0	0.00%
A veces	0	0	0	0.00%
Casi siempre	0	0	0	0.00%
Siempre	192	192	384	100.00%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia

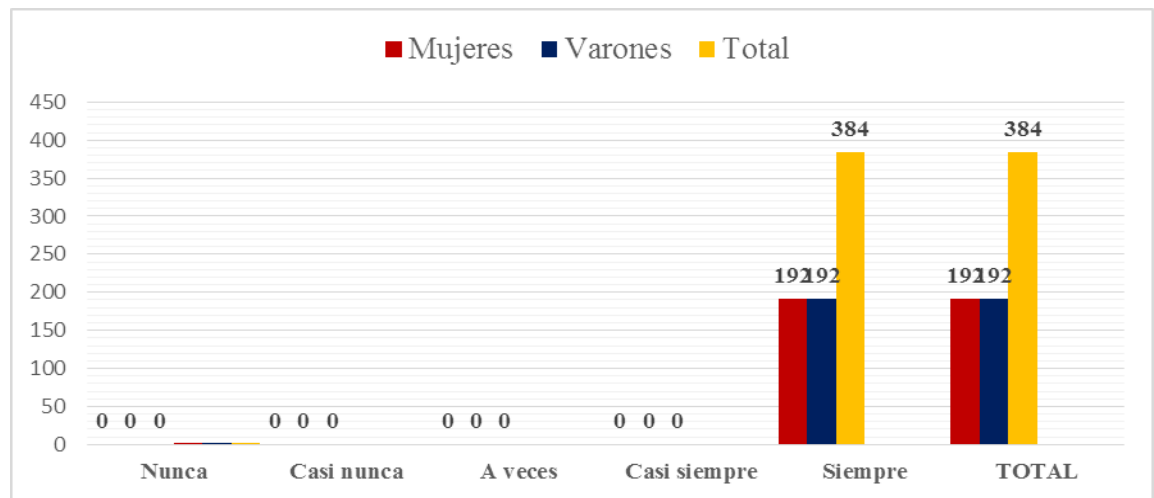


Figura 11 ¿Esperaría que las unidades de transporte público estén seguras e implementadas para cualquier emergencia?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: como se observa en la Tabla 11, el 100.00% de (384 clientes) encuestados manifiestan que **Esperaría**, que las unidades de transporte público estén seguras e implementadas para cualquier emergencia.

Tabla 12 ¿Esperaría que la velocidad a la que circulan los vehículos de las unidades de transporte público sea adecuada y segura?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	0	0	0	0.00%
Casi nunca	0	0	0	0.00%
A veces	0	0	0	0.00%
Casi siempre	0	0	0	0.00%
Siempre	192	192	384	100.00%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia

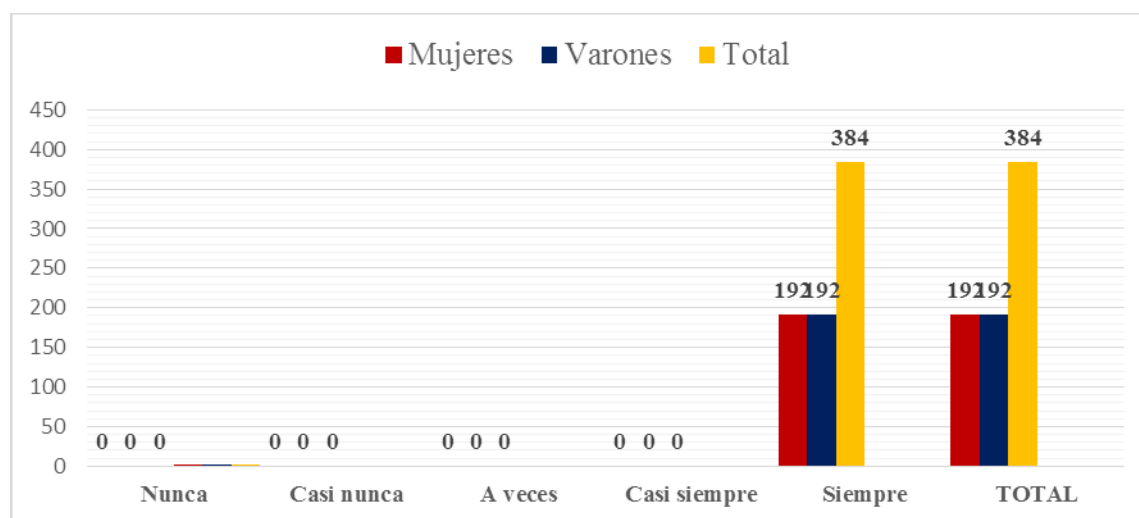


Figura 12 ¿Esperaría que la velocidad a la que circulan los vehículos de las unidades de transporte público sea adecuada y segura?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: en la Tabla 12, que el 100.00% (384 clientes) encuestados manifiestan que **esperaría**, que la velocidad a la que circulan los vehículos de las unidades de transporte público sea adecuada y segura.

Tabla 13 ¿El trabajador de las unidades de transporte público muestran preparación y conocimiento de los servicios que ofrece?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	45	47	92	23.96%
Casi nunca	41	41	82	21.35%
A veces	64	63	127	33.07%
Casi siempre	31	38	69	17.97%
Siempre	11	3	14	3.65%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia.

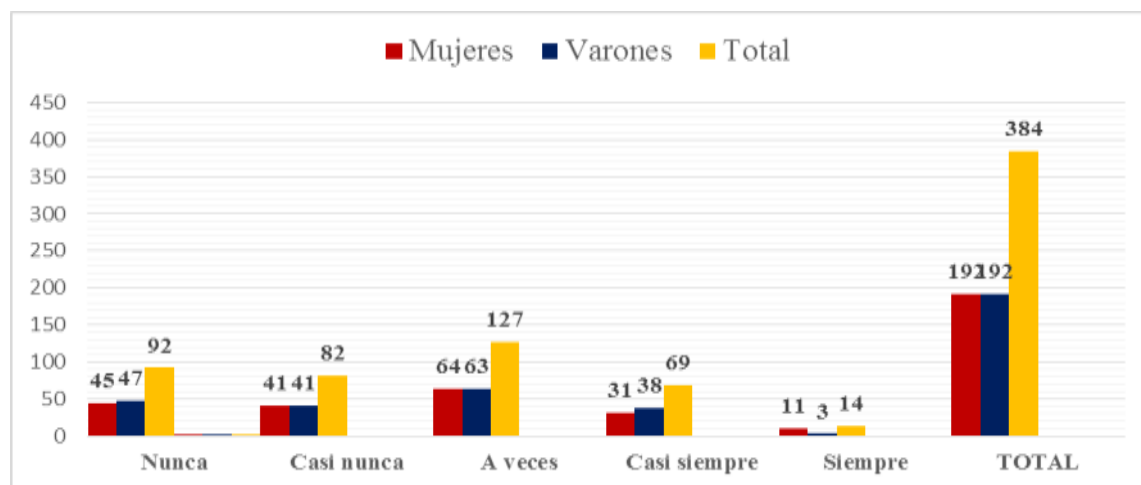


Figura 13 ¿El trabajador de las unidades de transporte público muestran preparación y conocimiento de los servicios que ofrece?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: Con respecto a la tabla 13, se aprecia que el 33.07% (127 clientes) encuestados **a veces**, el trabajador de las unidades de transporte público muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece sin embargo que el 23.96% (92 clientes) encuestados indican que **nunca**, el trabajador de las unidades de transporte público muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece.

Tabla 14 ¿Usted se siente satisfecho con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	56	17	73	19.01%
Casi nunca	55	35	90	23.44%
A veces	39	99	138	35.94%
Casi siempre	28	32	60	15.63%
Siempre	14	9	23	5.99%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia

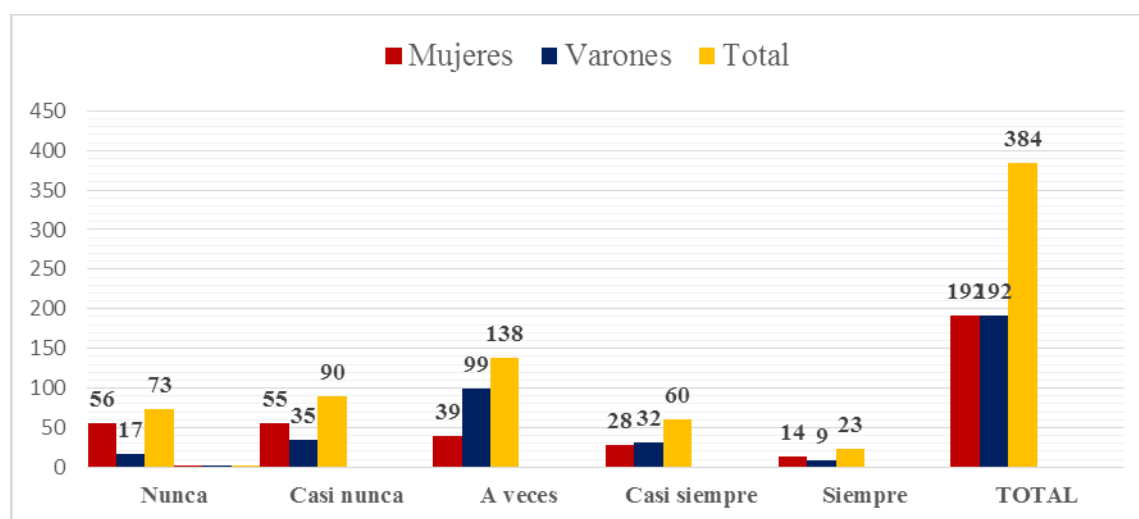


Figura 14 ¿Usted se siente satisfecho con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos el 35.94% de (138 clientes) encuestados manifiestan que **a veces**, se sienten satisfechos con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público, mientras que el 23.44% (90 clientes) encuestados **nunca**, se sienten satisfechos con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público.

5.2.5 Preguntas referidas a la dimensión empatía

Tabla 15 ¿Las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	70	26	96	25.00%
Casi nunca	51	56	107	27.86%
A veces	33	42	75	19.53%
Casi siempre	30	59	89	23.18%
Siempre	8	9	17	4.43%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia

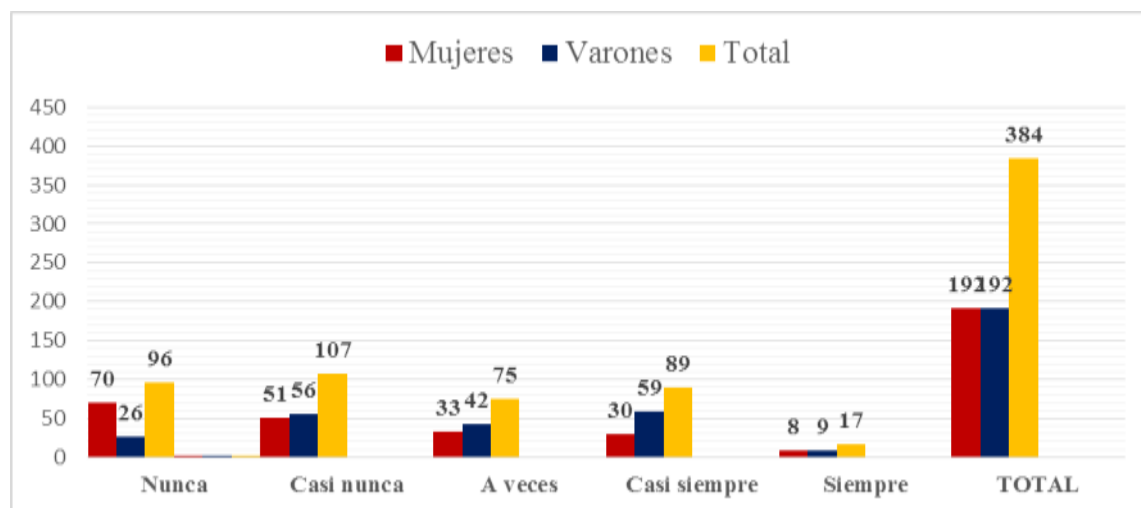


Figura 15 ¿Las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: el 27.86% de los clientes encuestados expresan que **casi nunca**, las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios, sin embargo el 25.00% indican que **nunca**, las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes.

Tabla 16 ¿El trabajador de las unidades del transporte público le brinda una comunicación adecuada y precisa sobre los lugares donde son sus paraderos?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	48	16	64	16.67%
Casi nunca	38	38	76	19.79%
A veces	66	87	153	39.84%
Casi siempre	30	44	74	19.27%
Siempre	10	7	17	4.43%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia

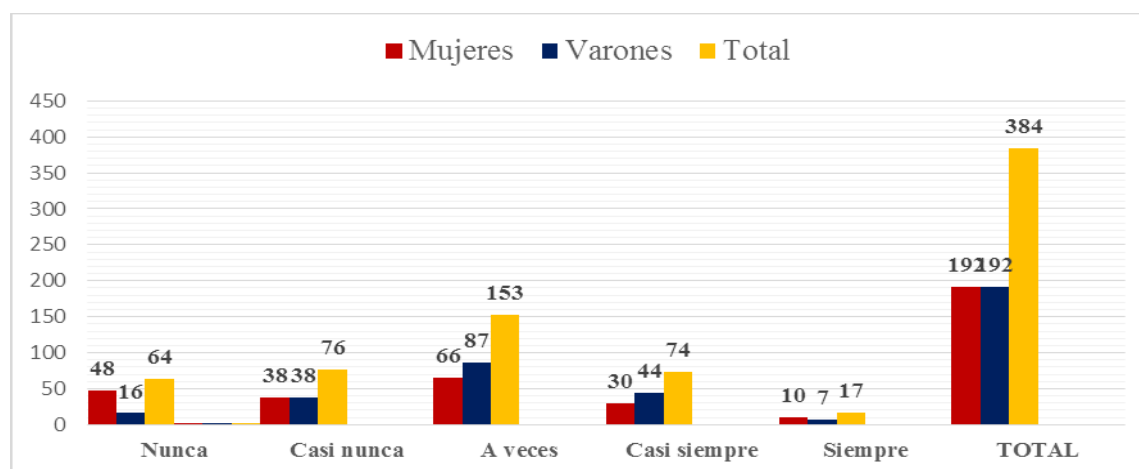


Figura 16 ¿El trabajador de las unidades del transporte público le brinda una comunicación adecuada y precisa sobre los lugares donde son sus paraderos?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: el 39.84% de (153 clientes) encuestados expresan que **a veces**, el trabajador de las unidades del transporte público le brinda una comunicación adecuada y precisa sobre los lugares donde son sus paraderos sin embargo el 19.79% (74 clientes) indican **casi nunca**, el trabajador de las unidades del transporte público le brinda una comunicación adecuada y precisa sobre los lugares donde son sus paraderos.

Tabla 17 ¿Los trabajadores de las unidades de transporte público comprenden las necesidades específicas de los clientes?

Opción de respuesta	Mujeres	Varones	Total	Porcentaje %
Nunca	48	16	64	16.67%
Casi nunca	38	38	76	19.79%
A veces	66	87	153	39.84%
Casi siempre	30	44	74	19.27%
Siempre	10	7	17	4.43%
TOTAL	192	192	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes.

ELABORACIÓN: Propia

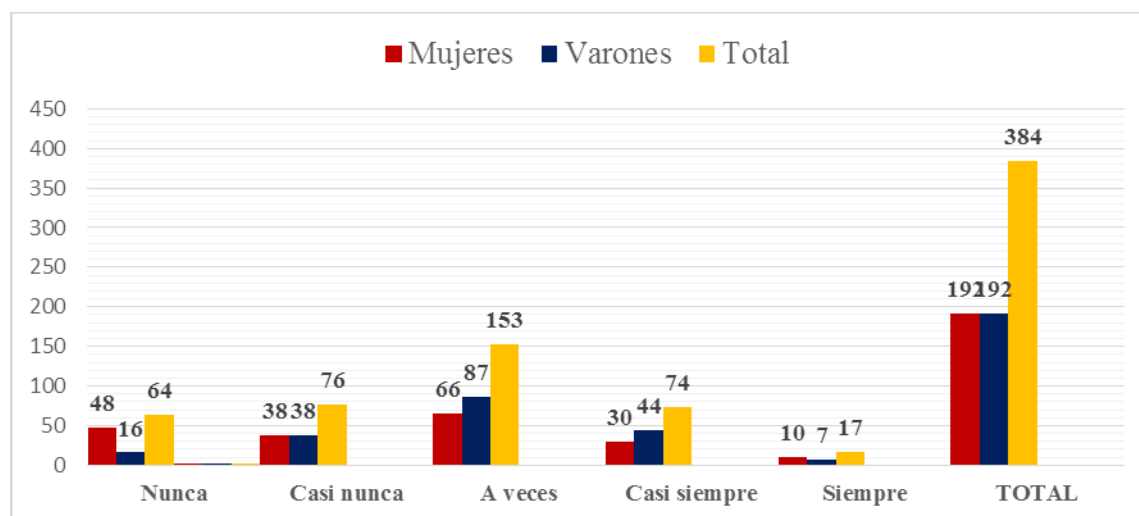


Figura 17 ¿Los trabajadores de las unidades de transporte público comprenden las necesidades específicas de los clientes?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: el 39.84% (153 clientes) encuestados manifiestan que **a veces**, los trabajadores de las unidades de transporte público comprenden las necesidades específicas de los clientes mientras que el 19.79% (76 clientes) indican que **casi nunca**, los trabajadores de las unidades de transporte público comprenden las necesidades específicas de los clientes.

5.3. Análisis de resultados

Según el objetivo específico 1:

Describir las características de los elementos tangibles en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

En la tabla 4 después de aplicar las encuestas respecto a los elementos tangibles, referido a la atracción visual de instalaciones físicas de las unidades de transporte público, el 2.08% (8 usuarios) mencionen que están bien conservado las instalaciones físicas, el 14.84% (57 usuarios) señala que nunca esta conservado las instalaciones físicas y mientras que la mayoría 46.09% (57 usuarios), respondieron que casi nunca están bien conservada las instalaciones físicas del transporte público. Coincide con Flores (2019), en su investigación “Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo SERVQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro otros tipos de transporte regional vía terrestre en el distrito de CHIQUIAN, 2016”, Determinando, que el 56.53% de los clientes encuestados del rubro otros tipos de transporte regional vía terrestre, señalan que nunca las instalaciones físicas son visualmente atractivas.

En la tabla 5, después de aplicar las encuestas respecto a los **elementos tangibles**, referido a Equipos modernos de las unidades de transporte público, del total de los encuestados; el 26.04% (100 usuarios) señalan que, nunca son modernos los equipos, el 2.08% (8 usuarios) indica que siempre son modernos los equipos, sin embargo la mayoría el 39.58% (152 usuarios) determina que casi nunca son modernos los equipos. No existe una similitud con Silva Ingrid (2019) en su investigación

“características de calidad de servicio y atención al cliente de la empresa de transporte de pasajeros Jorge Chávez en la provincia de Talara, 2018”, determina que en la tabla 04 que el 54.54% de los encuestados respondieron que estaban de acuerdo en que los equipos e instrumentos que utiliza la Mypes son de última generación.

Según el objetivo específico 2:

Describir las características de la fiabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

En la tabla consolidada 7 después de aplicar las encuestas respecto a la **fiabilidad**, referido a la confianza, del total de los encuestados; el 15.10% (58 usuarios) señala que no nunca inspira confianza, mientras que el 5.47% (21 usuarios) mencionan que nunca les inspira confianza el comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público, determinándose que el 42.97% (165 usuarios) casi nunca inspira confianza el comportamiento de los trabajadores. Se encuentra una similitud con Modesto (2017), en su investigación “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM Internacional SAC - Huánuco 2017”, determina en el cuadro 05, que el 54% de los encuestados no inspiran confianza a los clientes.

Según el objetivo específico 3:

Describir las características de la **capacidad de respuesta** en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

En la tabla consolidada 10 después de aplicar las encuestas respecto a la capacidad de respuesta, referido a la capacidad de la unidad de transporte público, del total de los encuestados; el 2.08% (8 usuarios) informan que siempre los conductores respetan la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público, y mientras que el 30.21% (116 usuarios) indican que casi nunca se respeta la capacidad de las unidades, así mismo el 54.17% (208 usuarios) determina que nunca respetaran los trabajadores la capacidades de las unidades.

Objetivo específico 4:

Describir las características de la seguridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

En la tabla 11 después de aplicar las encuestas respecto a la **seguridad**, referido a la seguridad en las unidades de transporte público, del total de los encuestados; el 100.00% (384 usuarios). Se determinan que las unidades de transporte, deberían a contar con una implementación adecuada y segura para afrontar cualquier riesgo. No coincide con López (2014) en su investigación “Calidad del servicio y competitividad de la empresa de transportes y servicios CEUNO S.R.L. Piura año 2013”, concluye que la empresa brinda seguridad a los usuarios al momento de tomar las unidades, el 78% manifestó que, si posee, en cambio el 22% manifiesta que la empresa no brinda seguridad.

Objetivo específico 5:

Describir las características de la empatía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019

En la tabla 16 después de aplicar las encuestas respecto al **empatía**, referido a la comunicación, del total de los encuestados; el 4.43% (17 usuarios) señala que los trabajadores siempre comunican con respecto a la ubicación de sus paraderos, y el 19.79% (74 usuario) mencionan, que comunican la ubicación de los paraderos, determinándose que el 39.84% (153 usuarios) a veces comunican los trabajadores respecto a al lugar de ubicación de los paraderos.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones del Objetivo General

Analizar las características de la Calidad de Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Se pudo determinar lo siguiente: la mayoría de los encuestados mencionan que nunca y casi nunca la calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del transporte público de pasajeros todo implica que falta trabajar en el tema de capacitaciones y la implementación de ciertas herramientas para medir la mejora de la calidad de servicio.

6.2 Conclusiones objetivo específico

Describir las características de los elementos tangibles en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Después de aplicar las encuestas respecto a los elementos tangibles, referido a la atracción visual de instalaciones físicas de las unidades de transporte público, respondieron que casi nunca están bien conservadas las instalaciones físicas del transporte público.

6.3 Conclusiones objetivo específico 2

Describir las características de la fiabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019, después de aplicar las encuestas respecto a la fiabilidad, referido a la confianza, del total de los

encuestados señalan que casi nunca inspira confianza el comportamiento de los trabajadores.

6.4 Conclusiones objetivo específico 3

Describir las características de la capacidad de respuesta en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Después de aplicar las encuestas respecto a la capacidad de respuesta, referido a la capacidad de la unidad de transporte público, del total de los encuestados que nunca respetaran los trabajadores las capacidades de las unidades.

6.5 Conclusiones objetivo específico 5

Describir las características de la seguridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Después de aplicar las encuestas respecto a la seguridad, del total de los encuestados se determinan que los clientes a veces están satisfechos con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público.

6.6 Conclusiones objetivo específico 5

Describir las características de la empatía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros caso: Empresa Chasqui Express, S.R.L, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Después de aplicar las encuestas respecto a la empatía, referido a los horarios, del total de los encuestados determinan casi nunca, las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las Mypes del rubro transporte público s tomar en cuenta sus elementos tangibles en cuanto a su ambientación, mobiliario, maquinas, limpieza de esta manera mantener a la vanguardia de modernizar y diversificar la calidad de servicio.
- Se le recomienda, a la gerencia de la empresa de transporte público de empresa Chasqui Express, S.R.L., impulsar estrategias de: motivación, comunicación, trabajo en equipo y vocación de servicio, con la finalidad de brindar una atención adecuada y eficiente a los usuarios.
- Se le recomienda a la gerencia de la empresa Chasqui Express, S.R.L. implementar capacitaciones concernientes a calidad de servicios y las buenas relaciones humanas a fin de que los usuarios puedan confiar en sus trabajadores.
- Se recomienda a la gerencia incentivar a sus trabajadores, mediante estímulos bonos y horas libres; para que así se puedan sentir a gusto en su trabajo y prestar un servicio apropiado a los usuarios.
- La gerencia deberá velar por mejorar, el estado físico de sus unidades de transporte y así el usuario pueda sentirse a gusto durante el recorrido.
- A partir de los resultados obtenidos la empresa de transporte público de pasajeros debería conocer de las herramientas, para brindar una mejora continua de calidad de servicio.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- **Arias. F. (2012).** *Formulacion de Hipotesis.*
- **Arias. F. (2012).** *Tipo y diseño de investigación. Emir Arismendi - Planificación de proyectos.*
- **Aspilcueta, J. (2011).** *Administracion de la Calidad Total. Administracion de las Operaciones, 5.*
- **Benilla, M. (2013).** *Gestión de Calidad- Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Madrid: Pearson.*
- **Betanco Maradiaga, J. A. (2015-2016).** *Plan de Mejora Continua para el Fortalecimiento en la Calidad del Servicio de Transporte Publico Colectivo Intamunicipal de la Ciudad Esteli, Año 2015-2016. Nicaragua-Managua.*
- **Castellon Lanuza, B. X. (2016).** *Plan de mejora continua para el fortalecimiento en la calidad del servicio de transporte público colectivo intramunicipal de la ciudad Estelí, año 2015-2016. Nicaragua.*
- **Chavez Montoya, C. &. (2017).** *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte terrestre Interprovincial en el Peru. Surco- Lima.*
- **Chávez Montoya, C., Quezada Barreto, R & Tello Homa, D. (2017).** *Servicio al Cliente Interno . Boletín de lecturas Sociales y economicas - uca-FCSE.*
- **Crosby, (2014).** *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva. Murcia: Publicaciones Universidad de Alicante.the SERVQUAL dimensions. Journal of Retailing, 65, 33-55.*

- **De Oña Lopez, R. (2013).** *Analisis de Calidad de Servicio del Transporte Publico Mediante Arboles de Deciccion.* granada.
- **Droguett (2012).** *Calidad de Servicio en el Transporte Urbano.* Monterrey.
- **Escorza, A.M. (2016),** *Micro y pequeñas empresas (Mype) oportunidad de creciemeto Lima, Peru: Edigarber Ediciones.*
- **Fernández, J. (2016).** *Administarcion de la Calidad Total. Administarcion de las Operaciones, 4.*
- **Fragas Dominguez, L. (2015).** *Propuesta Procedimientos de costos en la calidad en Audita S.A. Sucursal Cienfuegos.*
- **Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010)** *Metodología de la Investigación. 5ta Edición. México D.F.: Editorial McGraw Hill.*
- **Huamán Vega K. (2018).** *Percepción de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector de Transporte Públicos – Urbanos, Distrito de Ayacucho, 2018.*
- **Lopez Benites, O. (2013).** *Calidad del Servicio y Conpetitividad de la Empresa de Transporte y Servicios Ceuno S.R.L Piura, Año 2013. Piura.*
- **Matsumoto Nishizawa, R. (2014).** *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.*
- **Mendez Rosey, J.C. (2013).** *Consumer perception of service quality: an assessment of*

- **Modesto Andres, D. Y. (2017).** *Calidada de Servcico y su Influencia con la Satisfacion de los Clientes de la Empresa de Transporte Terrestre de Pasajeros GM Internacional SAC- Huanuco,2017. HUanuco -Peru.*
- **Quiróa Maldonado, D. E. (2014).** *La Calidada de Servicio para la conquista del Cliente. San Marcos.*
- **Rodriguez Ruiz, J. R. (2018).** *La Acreditacion Como Cambio Organizacional. Universida Catolica Los Angeles de Chimbote.*
- **Segura L. Genaro (2015).** *La Calidad de Servicio de Transporte urbano en el Tramo 2 de la Linea 1 del metro de Lima y la Seguriad de las Pertenencias de los Usuarios de Lima Metropolitana. Perú.*
- **Silva Gutierrez, I. M. (2018).** *Caracteristicas de la Calidad de Servicio y Atencion al Cliente de la Empresa de Transporte de Pasajeros "Jorge Chavez" en la Provincia de Talara, Año 2018. Sullana-Piura.*
- **Silva Morales, N. A. (2017).** *Calidad de Servicio de Transporte Urbano en la Ciudad de Cuenca. Cuenca-Ecuador.*
- **Valdez M. Elsa (2018).** *Calidad en el Servicio al Cliente en el Transporte Publcio Urbano en la Procvincia del Cusco. Perú.*
- **Zapata Castro, F. I. (2018).** *Caracterizacion de la Calidad del Servcio y Liderazgo de la empresa de transporte y Servicios Generales el Condor EIRL en el Distrito de Sullans Año 2018. Sullana-Peru.*

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TALLER IV																
N°	ACTIVIDADES	Año 2019								Año 2019				Año 2020		
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	■														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		■													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			■												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				■											
5	Mejora del marco teórico					■										
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							■								
8	Ejecución de la metodología								■							
9	Resultados de la investigación									■						
10	Conclusiones y recomendaciones										■					
11	Redacción del pre informe de Investigación.											■				
12	Reacción del informe final												■			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													■		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														■	
15	Redacción de artículo científico															■

Anexo 02: presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)	13.00	3	39.00
• Impresiones	0.10	220	22.00
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	01	12.00
• Lapiceros	3.00	3	3.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	30.00	08	30.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			206.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

Anexo 03: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

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

Instrucciones: Estimado usuario, la presente encuesta es parte de una investigación. La información que nos proporcione será utilizada para fines de la investigación. Le solicitamos su cooperación y apoyo contestando las diferentes preguntas que a continuación se indica n, marcando con un aspa (X) la respuesta que Ud. Considere conveniente.

I. DATOS GENERALES

Edad

18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-A MAS ()

Sexo

Femenino () Masculino ()

CALIDAD DE SERVICIO					
ELEMENTOS TANGIBLES					
Apariencia del personal	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿El trabajador de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable?					
Atracción visual de instalaciones físicas					
2. ¿Las instalaciones físicas del transporte público (los asientos, las ventanas, los pasamanos, los ventiladores, la puerta, los pasadizos etc.) están bien conservadas?					
FIABILIDAD					
Equipos Modernos					
3. ¿Los equipos de las unidades de transporte público son modernos?					
Identificados					
4. ¿Esperaría que el conductor y cobrador de las unidades de transporte publico estén adecuadamente identificados (uniformados o portan fotocheck)?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Confianza					

5. ¿El comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público le inspira confianza?					
Rapidez de servicio					
6. ¿El servicio ofrecido por las unidades de transporte público es eficiente?					
7. ¿Para usted los trabajadores de las unidades de transporte público solucionan con rapidez las averías técnicas durante el recorrido?					
Capacidad					
8. ¿Respetan los conductores la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público?					
SEGURIDAD					
Seguridad					
9. ¿Esperaría que las unidades de transporte público estén seguras e implementadas para cualquier emergencia?					
10. ¿Esperaría que la velocidad a la que circulan los vehículos de las unidades de transporte público sea adecuada y segura?					
Conocimiento					
11. ¿El trabajador de las unidades de transporte público muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece?					
Atención					
12. ¿Usted se siente satisfecho con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público?					
EMPATÍA					
Accesibilidad					
13. ¿Las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?					
Comunicación					
14. ¿El trabajador de las unidades del transporte público le brinda una comunicación adecuada y precisa sobre los lugares donde son sus paraderos?					
Comprensión					
15. ¿Los trabajadores de las unidades de transporte público comprenden las necesidades específicas de los usuarios?					

Gracias

Anexo 04: Encuesta realizada al cliente

Anexo 01: Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

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

Instrucciones: Estimado usuario, la presente encuesta es parte de una investigación. La información que nos proporcione será utilizada para fines de la investigación. Le solicitamos su cooperación y apoyo contestando las diferentes preguntas que a continuación se indican, marcando con un aspa (X) la respuesta que Ud. Considere conveniente.

I. DATOS GENERALES

Edad

18-25 () 26-35 (X) 36-45 () 46-A MAS ()

Sexo

Femenino (X) Masculino ()

CALIDAD DE SERVICIO					
ELEMENTOS TANGIBLES					
	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Apariencia del personal					
1. ¿El trabajador de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable?		X			
Atracción visual de instalaciones físicas					
2. ¿Las instalaciones físicas del transporte público (los asientos, las ventanas, los pasamanos, los ventiladores, la puerta, los pasadizos etc.) están bien conservadas?			X		
FIABILIDAD					
Equipos Modernos					
3. ¿Los equipos de las unidades de transporte público son modernos?	X				
Identificados					
4. ¿Esperaría que el conductor y cobrador de las unidades de transporte público estén adecuadamente identificados (uniformados o portan fotocheck)?					X
CAPACIDAD DE RESPUESTA					

Confianza					
5. ¿El comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público le inspira confianza?	X				
Rapidez de servicio					
6. ¿El servicio ofrecido por las unidades de transporte público es eficiente?		X			
7. ¿Para usted los trabajadores de las unidades de transporte público solucionan con rapidez las averías técnicas durante el recorrido?			X		
Capacidad					
8. ¿Respetan los conductores la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público?	X				
SEGURIDAD					
Seguridad					
9. ¿Esperaría que las unidades de transporte público estén seguras e implementadas para cualquier emergencia?					X
10. ¿Esperaría que la velocidad a la que circulan los vehículos de las unidades de transporte público sea adecuada y segura?					X
Conocimiento					
11. ¿El trabajador de las unidades de transporte público muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece?		X			
Atención					
12. ¿Usted se siente satisfecho con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público?			X		
EMPATÍA					
Accesibilidad					
13. ¿Las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?	X				
Comunicación					
14. ¿El trabajador de las unidades del transporte público le brinda una comunicación adecuada y precisa sobre los lugares donde son sus paraderos?		X			
Comprensión					
15. ¿Los trabajadores de las unidades de transporte público comprenden las necesidades específicas de los usuarios?			X		

Gracias

Constancia de validación

CONSTANCIA DE EVALUACION

YO.....WILBER QUISPE MEDINA.....

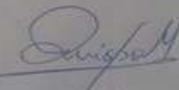
Identificando con DNI: 25760824 carnet de colegiado N°.....05179.....

Con el grado de:.....MAESTRO.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de evaluación el (los) instrumento (s) De recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante: LLANTOY QUICANO VICTORIA, para su efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado.

CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS: CASO EMPRESA CHASQUI EXPRES S.R.L. DEL DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019

Que se encuentra realizando luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.


CND: 05179

Ayacucho, 15 de Noviembre, 2019

VALIDACIÓN CON EL EXPERTO

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACION									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: "CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS. CASO EMPRESA CHASQUI EXPRES S.R.L. DEL DISTRITO ANDRÉS AVELINO CACERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019"									
AUTOR: LLANTOY QUICANO VICTORIA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Preguntas	CRITERIOS EVALUACION							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10E	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿El trabajador de las unidades del transporte público tiene una apariencia limpia y agradable?	X			X	X			X
2	¿Las instalaciones físicas del transporte público (los asientos, las ventanas, los pasamanos, los ventiladores, la puerta, los pasadizos etc.) están bien conservadas?	X			X	X			X
20E	DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD								
3	¿Los equipos de las unidades de transporte público son modernos?	X			X	X			X
4	¿Esperaría que el conductor y cobrador de las unidades de transporte público estén adecuadamente identificados (uniformados, o portan fotocheck)?	X			X	X			X
30E	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	¿El comportamiento del trabajador de las unidades de transporte público le inspira confianza?	X			X	X			X
6	¿El servicio ofrecido por las unidades de transporte público es eficiente?	X			X	X			X
7	¿Para usted los trabajadores de las unidades de transporte público solucionan con rapidez las averías técnicas durante el recorrido?	X			X	X			X
8	¿Respetan los conductores la capacidad de pasajeros parados y sentados que tienen las unidades de transporte público?	X			X	X			X
40E	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
9	¿Esperaría que las unidades de transporte público estén seguras e implementadas para cualquier emergencia?	X			X	X			X
10	¿Esperaría que la velocidad a la que circulan los vehículos de las unidades de transporte público sea adecuada y segura?	X			X	X			X
11	¿El trabajador de las unidades de transporte público muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece?	X			X	X			X
12	¿Usted se siente satisfecho con la atención brindada por los trabajadores de las unidades de transporte público?	X			X	X			X
50E	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA								
13	¿Las unidades de transporte público tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios?	X			X	X			X
14	¿El trabajador de las unidades del transporte público le brinda una comunicación adecuada y precisa sobre los lugares donde son sus paraderos?	X			X	X			X

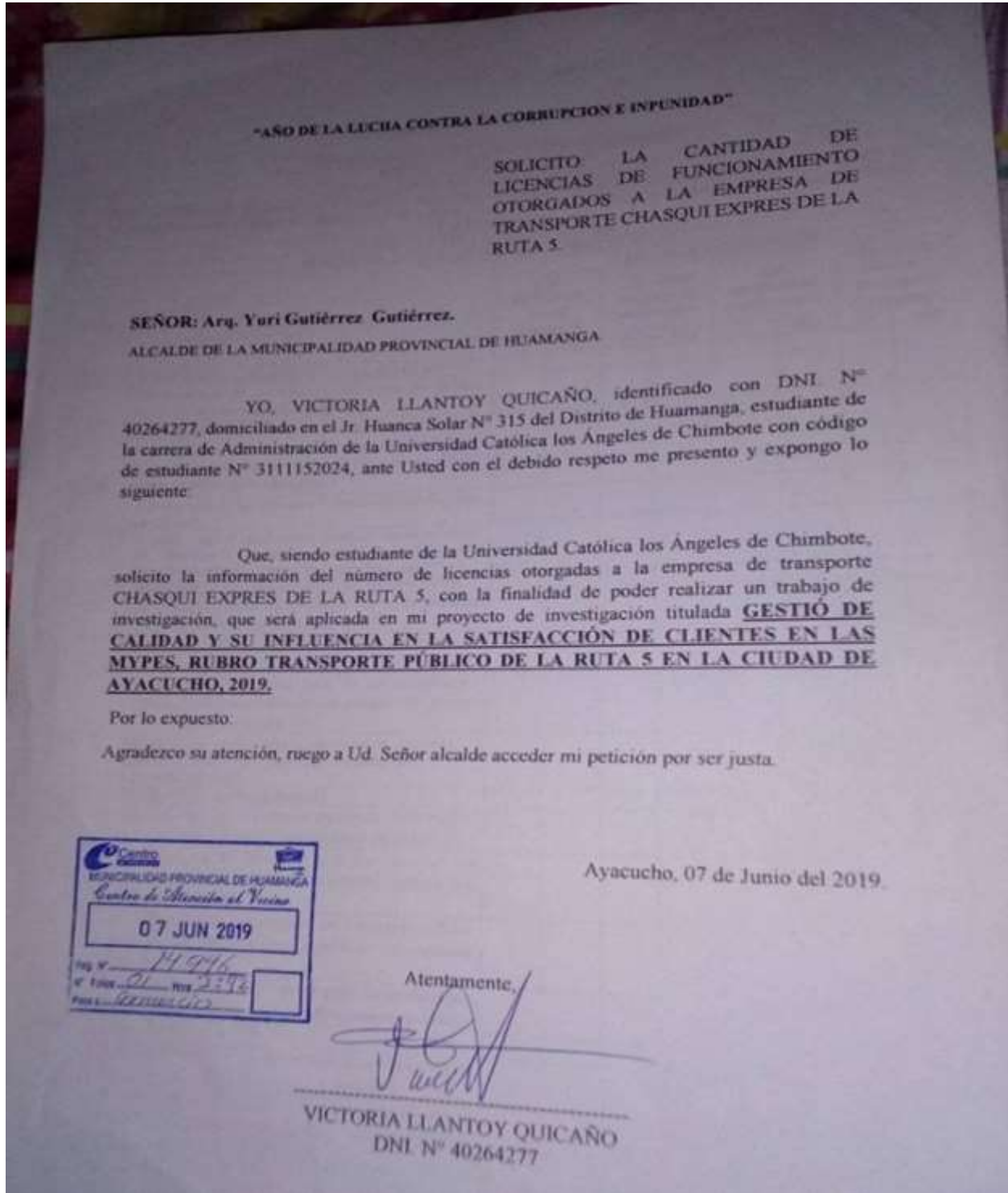
15	¿Los trabajadores de las unidades de transporte público comprenden las necesidades específicas de los usuarios?	X			X	X			X
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	--	---	---	--	--	---


.....
Firma del experto
CleP-05179

Ayacucho, 15 ~~Noviembre~~ del 2013

Anexo 05: Evidencias.

5.1. Solicitud de la Municipalidad Provincial de Huamanga



5.2. Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación

RECIBIDO
Fecha: 29 de 02 de 2020
S. P. Quispe

SOLICITO: Autorización para realizar encuesta.

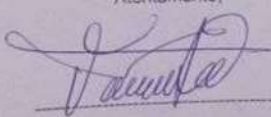
Señor:
Gerente de la Empresa Chasqui Express S.R.L de la Ruta 5

YO, VICTORIA LLANTOY QUICAÑO, identificado con DNI: 40264277, con código de estudiante N° 3111152024 estudiante de la carrera de administración del X ciclo de la universidad Católica los Angeles de Chimbote filial Ayacucho, ante usted me presento respetuosamente y expongo lo siguiente:

Solicito se me conceda realizar unas encuestas a los usuarios quienes hacen uso del transporte público de la ruta 5, el objetivo de esta encuesta es para obtener información y ejecutar mi trabajo de investigación titulado: CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO, TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS CASO: EMPRESA CHASQUI EXPRESS S.R.L; DISTRITO ANDRES AVELINO CACERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2018.

POR LO EXPUESTO
Ruego a Ud.; señor Gerente de la empresa acceda a mi petición a la cual estaré agradecida por el apoyo a mi pedido.

Ayacucho 28 de enero del 2020

Atentamente,


VICTORIA LLANTOY QUICAÑO
DIRECCION: Asoc. Los Municipales Mz-H Lte-9
CELULAR: 958215164
CORREO: VIKITALLAQUI@HOTMAIL.COM

5.3. Registro nacional de Micro y Pequeñas empresa-Remype

Ingrese el número de R.U.C. :

* Si no conoce el R.U.C. de la empresa,
puede buscarlo por su nombre ó razón social [AQUI](#)

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE
(Desde el 20/10/2008)

N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20287141140	EMPRESA DE TRANSPORTES CHASQUI EXPRESS S.R.L	21/02/2019	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	28/02/2019	ACREDITADO	---	---

5.4. Evidencias fotográficas

FOTO N° 01: Se aprecia las unidades de transporte público de pasajeros de la ruta cinco en la Ciudad de Ayacucho, 2019.



FOTO N° 02: Se aprecia el transporte público de pasajeros por las diferentes arterias de la Ciudad de Ayacucho, 2019.



6. Turnitin

INFORME FINAL - INVESTIGACION-IV

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo