



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TESIS

**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES ÁNGEL DIVINO S.A.C. DE CHOTA, 2017”**

PRESENTADO POR BACH:

ROJAS TANTALEAN, FANNY YANETH

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Cajamarca - 2018

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fuente de inspiración y porque guía toda mi vida por el camino del bien

A mis padres por sus sabios y permanentes consejos para lograr mis sueños.

A toda mi familia y amigos por su constante apoyo moral para cumplir con mi Carrera profesional

Fanny

AGRADECIMIENTO

A mis docentes asesores: metodológicos, de redacción y técnico por sus sabias orientaciones en esta etapa final del desarrollo de mi investigación

A todos mis docentes por sus compartirme sus sabias enseñanzas

Fanny

RECONOCIMIENTO

A la Universidad por permitirme cursar mis estudios de Administración y Negocios internacionales en mi localidad y de esta manera pueda cumplir mi sueño de ser una profesional.

A la coordinadora de la Escuela por su apoyo incondicional y paciencia

Fanny

ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RECONOCIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	2
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL	2
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	2
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	2
1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	3
1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	3
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	4
1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	4
1.5.3. VARIABLES	5
a) DEFINICIÓN CONCEPTUAL	5
b) DEFINICIÓN OPERACIONAL	5
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	6
a) TIPO DE INVESTIGACIÓN	6
b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN	6

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población	7
Tabla 2: La empresa cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesitan los clientes para disfrutar su viaje.	30
Tabla 3: El personal de la empresa siempre está atento a los deseos y necesidades de los pasajeros:	31
Tabla 4: El ambiente que hay en la empresa SAC hace sentir cómodo (a) como en casa a sus pasajeros:	32
Tabla 5: Las unidades de transportes tienen todos los servicios necesarios para que los pasajeros se sientan cómodo	33
Tabla 6: Siempre estamos con una sonrisa en el rostro, y nos mostramos interesados por servir a los pasajeros:	34
Tabla 7: Las pertenencias de los pasajeros en la empresa, están seguras	35
Tabla 8: La empresa Ángel Divino SAC, cuenta con unidades de transporte e instalaciones modernas y atractivas	36
Tabla 9: En todo momento y a toda hora y en todos los lugares de la empresa brindamos un servicio de calidad	37
Tabla 10: En la empresa prestan una atención muy personalizada	38
Tabla 11: La empresa Ángel Divino SAC de Chota tiene cada vez más clientes frecuentes:	39
Tabla 12: Los buses con que cuenta la empresa son modernos y agradan a los clientes	40
Tabla 13: El personal de la empresa es confiable	41
Tabla 14: Los clientes recomiendan a sus amigos y familiares viajar en la empresa Ángel Divino SAC de Chota	42
Tabla 15: Todos los servicios de la empresa son buenos	43
Tabla 16: El embarque y desembarque es moderno y atractivo, lo cual los clientes aprecian	44
Tabla 17: La empresa es puntual en sus horarios de salida	45
Tabla 18: La empresa cumple con sus itinerarios en forma precisa	46
Tabla 19: La empresa, tiene atención moderna de venta de pasajes	47
Tabla 20: Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el	

personal de la empresa me ayudará a resolverlo inmediatamente	48
Tabla 21: El personal de la empresa siempre está atento a mis deseos y necesidades	49
Tabla 22: El ambiente que hay en la empresa me hace sentir cómodo (a) como en casa	50
Tabla 23: La unidad de transportes cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia de traslado	51
Tabla 24: En las áreas comunes hay ambiente divertido y agradable	52
Tabla 25: Me siento seguro de dejar mis pertenencias en la empresa	53
Tabla 26: Confió en que nunca entrara a la empresa o a la unidad de transporte alguien que no está autorizado para ello	54
Tabla 27: La empresa, cuenta con unidades de transporte e instalaciones modernas y atractivas	55
Tabla 28: En todo momento y a toda hora y en todos los lugares de la empresa recibo un servicio de calidad	56
Tabla 29: En la empresa me prestan una atención muy personal	57
Tabla 30: Cuando necesito ayuda, siento toda la confianza en acudir al personal de la empresa para que se haga cargo de mi asunto	58
Tabla 31: Me siento contento (a) con el servicio que brinda la empresa	59
Tabla 32: Me siento a gusto con los buses con que cuenta la empresa	60
Tabla 33: Con mucho gusto recomendaría a la gente viajar en la empresa	61
Tabla 34: El embarque y desembarque es moderno y atractivo	62
Tabla 35: La empresa es puntual en sus horarios de salida	63
Tabla 36: La empresa cumple con sus itinerarios en forma precisa	64
Tabla 37: La empresa Ángel Divino SAC de Chota, tiene una atención adecuada y moderna de venta de pasajes	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La empresa cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesitan los clientes para disfrutar su viaje.	31
Figura 2: El personal de la empresa siempre está atento a los deseos y necesidades de los pasajeros:	32
Figura 3: El ambiente que hay en la empresa SAC hace sentir cómodo (a) como en casa a sus pasajeros:	33
Figura 4: Las unidades de transportes tienen todos los servicios necesarios para que los pasajeros se sientan cómodo	34
Figura 5: Siempre estamos con una sonrisa en el rostro, y nos mostramos interesados por servir a los pasajeros:	35
Figura 6: Las pertenencias de los pasajeros en la empresa, están seguras	36
Figura 7: La empresa Ángel Divino SAC, cuenta con unidades de transporte e instalaciones modernas y atractivas	37
Figura 8: En todo momento y a toda hora y en todos los lugares de la empresa brindamos un servicio de calidad	38
Figura 9: En la empresa prestan una atención muy personalizada	39
Figura 10: La empresa Ángel Divino SAC de Chota tiene cada vez más clientes frecuentes:	40
Figura 11: Los buses con que cuenta la empresa son modernos y agradan a los clientes	41
Figura 12: El personal de la empresa es confiable	42
Figura 13: Los clientes recomiendan a sus amigos y familiares viajar en la empresa Ángel Divino SAC de Chota	43
Figura 14: Todos los servicios de la empresa son buenos	44
Figura 15: El embarque y desembarque es moderno y atractivo, lo cual los clientes aprecian	45
Figura 16: La empresa es puntual en sus horarios de salida	46
Figura 17: La empresa cumple con sus itinerarios en forma precisa	47
Figura 18: La empresa, tiene una atención adecuada y moderna de Venta de pasajes	48
Figura 19: Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el	

personal de la empresa me ayudará a resolverlo inmediatamente	49
Figura 20: El personal de la empresa siempre está atento a mis deseos y necesidades	50
Figura 21: El ambiente de la empresa me hace sentir cómodo (a)	51
Figura 22: La unidad de transportes cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia de traslado	52
Figura 23: En las áreas comunes hay ambiente divertido y agradable	53
Figura 24: Me siento seguro de dejar mis pertenencias en la empresa	54
Figura 25: Confió en que nunca entrara a la empresa o a la unidad de transporte alguien que no está autorizado para ello	55
Figura 26: La empresa, cuenta con unidades de transporte e instalaciones modernas y atractivas	56
Figura 27: En todo momento y a toda hora y en todos los lugares de la empresa recibo un servicio de calidad	57
Figura 28: En la empresa me prestan una atención muy personal	58
Figura 29: Cuando necesito ayuda, siento toda la confianza en acudir al personal de la empresa para que se haga cargo de mi asunto	59
Figura 30: Me siento contento (a) con el servicio de la empresa	60
Figura 31: Me siento a gusto con los buses de la empresa	61
Figura 32: Con mucho gusto recomendaría a la gente viajar en la empresa	62
Figura 33: El embarque y desembarque es moderno y atractivo	63
Figura 34: La empresa es puntual en sus horarios de salida	64
Figura 35: La empresa Ángel Divino SAC de Chota cumple con sus itinerarios en forma precisa	65
Figura 36: La empresa, tiene atención moderna de venta de pasajes	66

RESUMEN

La investigación buscó identificar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, que tuvo como hipótesis que la calidad de servicio incide directamente en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, lo cual se puede corroborar en relación con lo que difunden los diferentes investigadores de la materia, La calidad de servicio incide directa y negativamente en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes que no es nada beneficioso para la imagen, desempeño y futuro de la empresa, es decir, hay un marcado empirismo que no compatibiliza en nada estos tiempos que exige una administración moderna, ya que este aspecto es fundamental en relación con los clientes que son los actores fundamentales de la negociación ya que son los que dan los ingresos la empresa.

Se empleó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, aplicándolo a 278 clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, así como a 10 trabajadores de la empresa para ver su percepción y conciencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes.

Es necesario resaltar, que la influencia identificada es directa y negativa a juzgar por los resultados obtenidos, tabulados, analizados e interpretados ya que, una mala calidad de servicio al cliente, entonces la satisfacción de los clientes obviamente esta venida a menos, y debería ser causa de preocupación para los ejecutivos de la empresa de transportes ángel Divino S.A.C. de Chota, porque no es conveniente por ninguna razón

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción de los clientes, empresa de transportes.

ABSTRACT

The research sought to identify the incidence of service quality in customer satisfaction in the transport company Ángel Divino S.A.C. de Chota, which had as hypothesis that the quality of service directly affects the satisfaction of customers of the transport company Angel Divino S.A.C. de Chota, which can be corroborated in relation to what diffuse the different researchers of the matter, the quality of service directly and negatively affects the satisfaction of customers of the transport company that is not beneficial for the image, performance and future of the company, that is, there is a marked empiricism that does not make these times compatible at all a modern administration, since this aspect is fundamental in relation to the clients that are the fundamental actors of the negotiation since they are the ones that give the income to the company.

The survey technique was used with the questionnaire instrument, applying it to 278 clients of the transport company Ángel Divino S.A.C. of Chota, as well as 10 workers of the company to see their perception and awareness of the quality of service and customer satisfaction.

It is necessary to highlight that the influence identified is direct and negative to judge by the results obtained, tabulated, analyzed and interpreted since, a poor quality of service to the client, then the satisfaction of the clients is obviously less, and should be cause of concern for the executives of the angel transport company Divino SAC of Chota, because it is not convenient for any reason

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, transport company.

INTRODUCCIÓN

Según D'Alessio (2012); la calidad de servicio es fundamental para toda organización para tener satisfechos a sus clientes, así poder garantizar utilidades a largo plazo con el consecuente crecimiento y desarrollo, sin embargo, aun ahora y más aún en nuestro contexto en donde hay una evidente administración empírica no hay una concientización y dimensionamiento de lo que ello significa y del precio de la no conformidad.

La investigación comprobó que en la calidad de servicio influye directa y negativamente en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota debido al empirismo de sus ejecutivos, lo cual tiene efectos negativos en su crecimiento sostenible de la provincia de Chota.

La investigación se desarrolló en 3 capítulos:

Capítulo I: Se contextualiza el problema de la investigación, con el planteamiento y formulación del problema, los objetivos y la justificación. Asimismo, se plantea el marco metodológico, describiendo el ámbito de estudio, tipo de investigación, nivel de investigación, métodos, diseño, población, muestra, técnicas de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de los datos.

Capítulo II: Se describe el marco teórico, describiendo los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la hipótesis y las variables del estudio.

Capítulo III: Se presenta los resultados y discusión, haciendo un análisis e interpretación de los datos recolectados y procesados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones correspondientes, las fuentes de información y los anexos

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Según Velasco, (2010), las organizaciones buscan cada vez más, estrategias efectivas para tener un buen desempeño, con el propósito de conseguir satisfacer a sus clientes que son el agente clave de la negociación. Sin embargo, contradictoriamente por desconocimiento obvian o desconocen que poco o nada pueden hacer sino enfatizan en la calidad del servicio que es justamente una gran debilidad de las organizaciones en general, tanto a nivel mundial como a nivel nacional y con mucho énfasis en el departamento de Cajamarca.

La atención del servicio al cliente ha venido evolucionando notoriamente, antes se la consideraba como el servicio que tocaba hacer, luego como un aspecto funcional, y a fines de siglo pasado la calidad de servicio al cliente empezó a tomar fuerza y a ser considerada no solo como un elemento básico sino también una estrategia para que la organización pueda tener una ventaja competitiva. (Tschohl, J., 2008)

En este contexto, justamente se puede percibir que los clientes manifiestan un descontento por el trato del personal de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.C. de Chota, por un lado, en cuanto a la forma de atención, así como por las unidades de transporte que ya tienen cierta antigüedad por lo que no brindan un confort relevante a los pasajeros, no solo por los asientos sino también por el aire acondicionado y espaciado.

La empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota, debido a su administración empírica no cuenta con las capacidades de atención acorde con las exigencias modernas de los clientes que exigen que el servicio sea bueno, bonito y barato, por lo que se han presentado una serie de quejas en el libro de reclamaciones que no favorecen en nada a esta empresa que cuenta con reconocido prestigio en la localidad.

Es por esta razón que se ha realizado la investigación, denominada: la calidad de servicio incidencia en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se desarrolló en la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de la provincia de Chota del Departamento de Cajamarca-Perú.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL

Los instrumentos de recolección se aplicaron al personal y a los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se desarrolló en el periodo 2017

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

La investigación aborda el tema de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes

1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿De qué manera incide la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017?

1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

- ¿Cuál es la situación actual de la calidad de servicio de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la situación actual de la calidad de servicio de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017.
- Identificar el nivel satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

La calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota.

1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La situación actual de la calidad de servicio de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017, es deficiente.
- El nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017, es bajo.

1.5.3. VARIABLES

a) DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Calidad de servicio

La calidad en el servicio es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos. (Horovitz, 2009)

Satisfacción del cliente

Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. (Horovitz, 2009)

b) DEFINICIÓN OPERACIONAL

Calidad de servicio

Estrategia que se relaciona con propiedades superiores que se incorporan a nuestras actividades para atender a los clientes.

Satisfacción del cliente

Grado de cumplimiento de las expectativas de los clientes en relación a nuestro ofrecido.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

a) TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo Aplicada, porque utiliza conocimientos existentes para aplicarlos en una realidad empresarial concreta como es la empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota.

b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Por la misma naturaleza de la investigación es de tipo descriptiva y correlacional (Hernández, 2010)

Descriptiva; por que buscó describir la situación actual de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino de Chota S.A.C. (Hernández, 2010)

Correlacional, porque busca identificar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota. (Hernández, 2010).

1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación es el inductivo y deductivo.

La investigación buscó analizar e interpretar la información recopilada con la cual se dedujo la situación actual de las variables y se realizó las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es no experimental y transversal. (Hernández, 2010)

No experimental, ya que no se hizo ninguna manipulación de las variables, observándose solamente en su contexto de acción natural.

Transversal, debido a que se llevó a cabo en un determinado momento del tiempo en este caso el año 2017. (Hernández, 2010)

1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

a) POBLACIÓN

Es estratificada en función de los objetos de estudio de sus variables:

10 trabajadores de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017 para medir la calidad de servicio y así poder contrastar con las percepciones de los clientes. Asimismo, por un promedio mensual de 1000 clientes, para identificar la percepción sobre la calidad de servicio y la satisfacción.

Tabla 1

Población de estudio

N°	Trabajadores	Cantidad
1	Gerente	01
2	Choferes	03
3	Secretarias	02
4	Otros trabajadores	4
Total		10

b) MUESTRA

La muestra está constituida por los 10 trabajadores de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017. En este caso la muestra es tipo censo, ya que la población es pequeña. (Hernández, 2010).

La muestra para los clientes se calculó mediante la siguiente fórmula:

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

Por lo tanto, la muestra es de: 278 clientes.

1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) TÉCNICAS

Se utilizó para ambas variables, la técnica de la encuesta.

Se llevó a cabo aplicando una encuesta en forma personal y manual a todos los trabajadores y clientes de la empresa de transportes ángel Divino S.A.C de Chota

b) INSTRUMENTOS

Se empleó el instrumento del cuestionario para determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota.

1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

a) JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

Porque permitirá contribuir al conocimiento aplicado en cuanto a la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en una empresa de transportes, en este caso la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C., lo cual permitirá una mejor discusión de la comunidad científica.

Justificación científica

Porque permitirá incrementar el conocimiento Científico en la temática materia de la investigación. Además, porque va a servir de antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la temática materia de la presente investigación.

Justificación institucional

Porque permitirá a la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C., establecer estrategias adecuadas para mejorar la situación de calidad de servicio y de la satisfacción de sus clientes y de este modo mejorar su desempeño,

Justificación académica

Porque permitirá afianzar mis conocimientos teóricos y prácticos respecto a la gestión de calidad de servicio y la satisfacción del cliente con lo cual podré tener un mejor desempeño en el ejercicio profesional y obtener el título profesional de licenciado de Administración.

b) IMPORTANCIA

La investigación es importante porque va a permitir a los propietarios de la empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota tener una radiografía de la calidad de servicio que brindan, así como ver el nivel de satisfacción de satisfacción de sus clientes y en cierta manera explicar su desempeño individual, grupal y organizacional.

c) LIMITACIONES

La investigación tiene como principal limitación a la restricción de información que proporcionaron tanto el personal como los clientes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A Nivel Internacional

León y Pitalua, (2011). *“Evaluación de la calidad del servicio al cliente en la terminal de transporte de Cartagena”* (Tesis de licenciatura). Universidad de Cartagena, concluye:

Como un elemento positivo en la satisfacción del servicio al cliente la calificación promedio de las percepciones es 3,77 (conceptualmente la mayoría percibe ligeramente de acuerdo en la mayoría de los enunciados) y el promedio general de las expectativas es 3,75. Esto nos dice que se equipara cuantitativamente para efectos de establecer diferencias o que existen elementos que la Terminal de Transporte ha cuidado en ofrecer para satisfacer un buen servicio. Sin embargo, cualitativamente los usuarios son enfáticos en establecer elementos que deben cambiar para considerar que se sienten a gusto en mayor proporción con el servicio comparándolas con la Terminal de Transporte “adecuada” a sus intereses. Los resultados mostrados nos evidencian un acercamiento al nivel de satisfacción de los clientes de la Terminal de Transporte de Cartagena de Indias, si bien no contemplan los innumerables aspectos que intervienen en la evaluación del servicio al cliente, podemos observar los aspectos más importantes. Deben ser analizados desde el punto de vista de tomar acciones por la administración de la Terminal para desarrollar una estrategia que conlleve a la disminución de aspectos negativos que sobresalen con el análisis de las percepciones de aspectos tangibles e intangibles que observan los usuarios de la terminal. Igualmente analizar cuales elementos se podría tener en cuenta para resolver puntualmente

algunos aspectos importantes para los clientes con las sugerencias que se mencionan en las expectativas. Los cinco aspectos que peor perciben los encuestados, son:

- El trayecto externo la entrada de la terminal
- El interés de los empleados por conocer más a sus clientes
- Seguridad en el retiro dinero de cajeros electrónicos.
- La actitud de los empleados de colaboración y de ayuda a los clientes.
- La voluntad de los empleados de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.

Los cinco aspectos que sobresalen en las expectativas para mejorar, en forma ponderada, son:

- Capacitar más a los empleados, para un trato más respetuoso.
- Mejorar la señalización, al usuario se le haría más fácil y rápido tomar el Transporte
- Seguridad
- Mejor servicio a través de tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa
- Mejora en las condiciones higiénicas de los pisos

Y acerca de la pregunta abierta sobre lo más urgente de mejorar, sobresalen:

- Entrada principal, Zona Externa y Zona Peatonal
- Techo – goteras
- Pintura y estructura interna
- Mas seguridad, vigilancia y portería
- Sillas en mal estado
- Amabilidad de trabajadores Con esto podemos recomendar, para efectos de una estrategia de mejora validada desde la satisfacción del servicio al cliente desde los propios usuarios, los siguientes aspectos:

- Realizar urgentemente la obra de arreglos de la Entrada Externa desde la carretera desde donde se toma los buses hasta la entrada externa de la Terminal de Transporte, incluyendo corredores peatonales y mejoras visuales.
- Establecer un programa de mejora continua y capacitación a los empleados de la Terminal que Incidan en los empleados de las Empresas Prestadoras del Servicio, para la mejora de las competencias y conocimientos del servicio al cliente, principalmente en los referentes en la actitud, respuesta rápida, conocimiento de la labor en general de la Terminal y trato cordial tratando de conocer más las necesidades del cliente.
- Arreglar elementos de infraestructura interna, pues no se concibe que una empresa como la Terminal de Transporte, presenten goteras en el techo, sillas en deterioro y problemas de pintura.
- Mejorar los avisos y la señalización, que se convierte en elemento esencial para este tipo de empresas.
- Establecer un programa de innovación en el servicio con un componente de seguridad, realizando una investigación puntual donde se involucre empleados de la Terminal, tanto directivos como de operación, empleados de las empresas transportadoras y clientes, en Focus Group, con esto se definirán estrategias puntuales orientadas al cliente, asignándose acciones institucionales periódicas.

A Nivel Nacional

Delgado y Carrasco, (2015). *Evaluación de los Niveles de Calidad de la Empresa de Transportes Línea en el Área de Carga y Encomiendas - Chiclayo 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo.

Conclusiones; La aplicación práctica del modelo SERQVUAL permitió identificar las ventajas y desventajas del servicio que otorga la empresa de transportes Línea en el área de Carga y Encomiendas en la ciudad de Chiclayo. De acuerdo al análisis comparativo entre las percepciones y expectativas, las percepciones obtuvieron menor ponderación ya que los clientes tienen una expectativa sumamente mayor en todos los servicios, logrando así obtener las brechas por cada dimensión. Los clientes ponderan mucho más al elemento Tangible a comparación de las demás dimensiones. Esto se debe a que valoran mucho los equipos de aspecto moderno, las instalaciones, la apariencia impecable del personal y los folletos, afiches, brochure o información de diseño agradable que apoye el servicio. Así mismo, a pesar de que afirman que el elemento Tangible es importante para ellos, creen que el principal problema de la empresa es el mismo, es decir, la falencia se encuentra en esta dimensión, por eso la brecha, seguido ahí mismo por la Seguridad, Empatía, la Seguridad y la Capacidad de respuesta.

Los resultados por cada dimensión arrojaron cinco ítems con las brechas más altas a, se tiene que en el caso de los elementos Tangibles, el ítem instalaciones visualmente agradables; en la dimensión Fiabilidad, en la dimensión de Capacidad de respuesta, en la dimensión Seguridad, el ítem el personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los clientes; y por último, en la dimensión Empatía, el ítem la empresa brinda a los clientes atención personalizada. La brecha más alta dentro del análisis de los 22 ítems según los 384 encuestados está en la dimensión Tangible, el ítem tiene instalaciones visualmente agradables.

A Nivel Local

Córdova, L. (2017). *Nivel de calidad de servicio de la empresa de transportes MACGA S.A.C., usando el modelo SERVQUAL en la ciudad de Cajamarca, 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte Concluyen:

La investigación fue de tipo descriptiva y de diseño no experimental transversal- descriptivo. La muestra estuvo conformada por 385 clientes que visitan la empresa de transportes, para la recolección de información se aplicó un instrumento, un cuestionario aplicado a los clientes; dicho instrumento fue validado por un experto y se realizó su análisis de confiabilidad, para lo cual se usó Alfa de Crombach, obteniéndose un índice de confiabilidad de 0.805; una vez aplicado el instrumento, se evidenció que la empresa tiene un nivel de satisfacción de satisfacción de 46%, lo cual indica que el nivel de calidad de servicio que brinda la empresa, es percibido por los clientes con un nivel medio de 43% lo cual indica que el nivel de calidad de servicio que brinda la empresa, es percibido por los clientes como aceptable, pero que puede ser mejorado.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

A. Definición

(Horovitz, 2009) define la calidad de servicio y la satisfacción del cliente son dos conceptos íntimamente relacionados sobre todo en los servicios.

La calidad del servicio puede definirse como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines

que tiene previsto y que puede verse modificado en futuras transacciones por futuras experiencias. A esto se le conoce como evaluación actitudinal del servicio.

B. Razones de un mal servicio

(Horovitz, 2009) considera las siguientes:

- Empleados negligentes.
- Entrenamiento deficiente.
- Actitudes negativas de los empleados hacia los clientes.
- Diferencias de percepción entre lo que una empresa cree que los clientes desean y lo que estos en realidad quieren.
- Deficiente manejo y resolución de las quejas.
- Los empleados no están facultados ni estimulados para prestar un buen servicio, asumir responsabilidades y tomar decisiones que satisfagan a la clientela.
- Mal trato frecuente a los empleados y a los clientes.
- Diferencias de percepción entre el producto o servicio que cree dar, y lo que creen recibir los clientes.
- Diferencias de opinión entre lo que la empresa piensa acerca de la forma de tratar a los clientes, y como los clientes desean que los traten.
- Carencia de una filosofía del servicio al cliente dentro de la compañía.

C. Los siete pecados capitales del servicio

(Horovitz, 2009) identificó los siguientes:

- Apatía
- Inflexibilidad
- Evasivas
- Aire de superioridad

- Robotismo
- Frialdad
- Desaire

D. Los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes

(Horovitz, 2009) considera los siguientes:

- El cliente es la persona más importante en la empresa.
- El cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente.
- Usted trabaja para sus clientes.
- El cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo.
- El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted.
- Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten.
- El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.
- El cliente es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él.
- El cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios. Usted no le hace ningún favor sirviéndole.
- El cliente se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
- El cliente es la parte más vital de su empresa o negocios.

Recuerde siempre que, sin sus clientes, no tendría actividades de negocio. Usted trabaja para su clientela.

E. Las 10 reglas para una excelente atención en el servicio

(Horovitz, 2009) identificó las siguientes:

- No haga esperar al cliente, salúdelo de inmediato.
- Dar atención total, sin distracciones o interrupciones.
- Haga que los primeros 20 segundos cuenten.
- Sea natural, no falso o robotizado.
- Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo).
- Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quién puede).
- Haga que los últimos 20 segundos cuenten (dejar una buena impresión) despídalo, mírelo, invítelo a regresar.
- Manténgase en forma, cuide su persona.
- Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente.
- Nunca se tiene la oportunidad de causar una segunda primera impresión. **La acogida y la despedida.**

F. Teoría Teorías recientes de la calidad

(D'Alessio, 2012) identifica las siguientes teorías:

a) Shigeo Shingo

Es tal vez uno de los menos conocidos, pero su impacto en la industria japonesa, incluso en la estadounidense ha sido muy grande. Junto con Taiichi Ohno, desarrollo un conjunto de innovaciones llamadas “el sistema de producción de Toyota”.

En cierta compañía, Shingo fue responsable de reducir el tiempo de ensamble de cascos de cuatro meses a dos meses.

Sus contribuciones son caracterizadas por que dio un giro enorme a la administración, haciendo varios cambios en ella, ya que sus técnicas eran todo lo contrario a las tradicionales. Los que estudian sus métodos de una forma superficial, piensan que sus teorías no son muy correctas, pero la mejor prueba de que si lo son, es el nombre “Toyota” que respalda a una de las más grandes empresas automotrices a cargo de

Aportaciones de Shingo.

- **El sistema de producción de Toyota y el justo a tiempo:**

Éstos sistema tienen una filosofía de “cero inventarios en proceso”. Este no solo es un sistema, sino que es un conjunto de sistemas que nos permiten llegar a un determinado nivel de producción que nos permita cumplir el “justo a tiempo”. Hay varias ventajas que nos proporciona el sistema de “cero inventarios”:

- Los defectos de la producción se reducen al 0 % por que al momento en que se presenta uno, la producción se detiene, hasta eliminar sus causas.
- Al hacer esta reducción de cero defectos, se reducen también los desperdicios y otros materiales consumibles quedan también en ceros.
- El espacio de las fábricas también se ve beneficiado, ya que no tiene necesidad de almacenar productos defectuosos ni materiales desviados.
- Este sistema es confiable en cuanto a la entrega justo a tiempo, ya que se obliga a trabajar sin errores.

- **El sistema de “jalar” versus “empujar”.**

Este concepto, nos dice que se va a producir una pieza únicamente si la línea siguiente lo necesita, para eso tenemos unas tarjetas que nos indican cuando se necesita.

- **El sistema de justo a tiempo**, es muy difícil y constituye un reto que solo puede ser aplicable en las empresas que han resuelto todos sus problemas y pueden dominar los imprevistos que se les presenten.

b) Poka – Yoke

Este también conocido como a prueba de errores, o como “cero defectos”. Consiste en que al momento de que se detecta algún defecto en el proceso, este se detiene y se investigan todas las causas y las posibles causas futuras, no se utilizan las estadísticas ya que es 100% inspección, donde pieza por pieza se verifica que no tenga ningún defecto.

Hay dos características muy importantes para el proceso Toyota, que son el orden y la limpieza, porque es más difícil trabajar bien, cuando el lugar de trabajo está desordenado y sucio, así que debemos de ver que es necesario y que no, poner un lugar para cada cosa, y siempre mantener ordenado, y hacer de esto un hábito para que siempre esté limpio y ordenado.

Existen varios niveles de prevención Poka – Yoke, estos se pueden poner en práctica en diferentes niveles.

- **Nivel cero.** Este es un nivel en donde los trabajadores nunca saben cuándo han contribuido al éxito de la empresa, pero por lo general siempre se les informa cuando su trabajo está mal, casi no recibe información,

y solo se establecen estándares que ellos deben de seguir.

- **Nivel 1.** Aquí por el contrario se informa a los trabajadores cada vez que su trabajo ayuda a lograr las actividades de control, para que cada uno vea que su desempeño es necesario.
- **Nivel 2.** En este nivel se informa al trabajador de los estándares y métodos para que cada uno pueda identificarlos en el momento en que ocurren, así como una lista de defectos que pudieran surgir.
- **Nivel 3.** Hacemos estándares dentro de su propio ambiente de trabajo, con sus propias herramientas y materiales, se les explica cuál es la mejor manera de hacer las cosas, de una forma fácil de comprender.
- **Nivel 4.** Instalar alarmas es muy buena idea, para hacer más rápido el tiempo que tarda un trabajador en darse cuenta que algo anda fuera de control, así como encenderse una luz cuando los insumos no sean suficientes o cuando alguien necesite ayuda.
- **Nivel 5.** Un sistema de control visual nos ayuda a eliminar cualquier tipo de anomalía que se pudiera presentar, y así se descubren las causas y se busca la manera de impedir que se repitan.
- **Nivel 6.** Este nivel es a prueba de errores, se verifican los productos al 100% los productos y se garantiza que la anomalía no se vuelva a repetir.

c) **Jan Carlzon**

(Velasco, 2010) señala que Carlzon es conocido como uno de los especialistas en calidad más importantes en el área de servicios.

Aportaciones de Carlzon.

Carlzon es el creador de momentos de la verdad, a partir de este desarrollo un programa de administración de la calidad, para empresas especialmente de servicios.

Este sistema se trata de momentos en que los empleados de una organización tienen con sus clientes que duran aproximadamente 15 segundos, y son utilizados para entregar un servicio. La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente, y toda la empresa se pone en riesgo, y depende de las habilidades que tenga el empleado, para con el cliente.

La estrategia de la calidad de Carlzon, se trata de documentar de todos los pasos que el cliente debe seguir para recibir el servicio, se le llama "el ciclo del servicio".

Una persona sin información no es capaz de asumir responsabilidades, una persona con información tal vez no sea de gran ayuda, pero sirve para asumir responsabilidades.

No importa que tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma, o, todo lo contrario.

d) Harrington H. James

Es un ejecutivo de calidad de IBM. Elaboro documentos describiendo el progreso de la revolución de la calidad de IBM.

En 1987 escribió un libro "The improvement process", donde habla de su experiencia y los esfuerzos de otras organizaciones.

Dice que el único enfoque que tendrá efecto en la calidad es aquel que la convierta en la vida predominante de la empresa.

La calidad no es solo un estilo de administración sino también una serie de técnicas o motivación hacia el trabajador. Insiste en la "propiedad" de los procesos por parte de la administración cruzando barreras departamentales.

e) William E. Conway

(Velasco, 2010) habla de la "forma correcta de administrar" y de un "nuevo sistema de administración" en lugar de la mejoría de la calidad. Su experiencia y su perspectiva más amplia desde el punto de vista de la administración se refleja en todo su trabajo. Está de acuerdo con los gurús en que el problema mayor es que la alta dirección no está convencida de que la calidad aumenta la productividad y disminuye los costos. Sin embargo, también reconoce que la "administración quiere y necesita una ayuda real, no una crítica destructiva".

Conway centra su atención en el sistema de administración como el medio de lograr una mejora continua, más bien que sobre funciones específicas o problemas de calidad.

Conway defiende los métodos estadísticos. Él dice que la administración contempla la calidad en un sentido general. Él dice: "el uso de la estadística es una forma con sentido común de llegar a cosas específicas", después añade: "la estadística no soluciona problemas. Identifica donde se encuentran los problemas

y le señala soluciones a los gerentes y a las personas". El contempla las técnicas estadísticas como herramientas de la administración e insiste en el uso de herramientas estadísticas sencillas que pueda aprender cualquiera con rapidez, más bien que las técnicas complejas. Las herramientas sencillas pueden ayudar a solucionar el 85 % de los problemas. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad son:

- Habilidades de relaciones humanas.
- Encuestas estadísticas.
- Técnicas estadísticas sencillas.
- Control estadístico del proceso.
- Utilización de la imaginación.
- Ingeniería Industrial.

f) Richard J. Schonberger

(Velasco, 2010) dice que la administración de las estrategias de la calidad es un elemento central de sus escritos.

Schonberger afirma que la capacidad para responder a las cambiantes necesidades del mercado es un tema constante para los negocios modernos.

Proporciona lo que él denomina una "agenda de acción para la excelencia en la fabricación" de diecisiete partidas:

- Llegue a conocer al consumidor
- Rebaje la producción en proceso.
- Rebaje los tiempos de flujos.
- Rebaje los tiempos de preparación y de cambios.

- Aumente la frecuencia de hacer/entregar para cada artículo requerido.
- Rebaje el número de proveedores a unos pocos buenos.
- Rebaje la cantidad de números de piezas.
- Haga que sea fácil fabricar el producto sin errores.
- Arregle el lugar de trabajo para eliminar tiempos de búsquedas.
- Realice un entrenamiento cruzado para dominar más de una tarea.
- 11. Registre y conserve en el lugar de trabajo datos sobre producción, calidad y problemas.
- Asegurase de que el personal de línea sea el primero en intentar la solución del
- problema antes
- que los expertos.
- Mantenga y mejore el equipo existente y la fuerza de trabajo humano antes de
- pensar en nuevos equipos.
- Busque equipo sencillo, barato y fácil de mover de lugar.
- Busque tener estaciones de trabajo, maquinas, celdas y líneas múltiples en lugar de únicas, para cada producto.
- Automatice en forma incremental, cuando no se pueda reducir de otra forma la
- variabilidad del proceso.

Esta teoría ayudó a comprender los aspectos modernos de la calidad de servicio que se manifiestan en la investigación

con lo cual se podrá analizar correctamente en su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota.

2.2.1. Satisfacción de los clientes

A. Definición

(Horovitz, 2009) señala que la satisfacción es una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas.

Por lo tanto, la percepción de la calidad del servicio es un componente más que repercute en la satisfacción del cliente. La calidad en el servicio prestado se enfoca prácticamente en las dimensiones del servicio, mientras la satisfacción es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las recompensas, sino también por factores personales y situacionales que escapan del control del prestador del servicio.

B. Factores clave de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad

(Horovitz, 2009) identificó los siguientes:

- Atención inmediata.
- Comprensión de lo que el cliente quiere.
- Atención completa y exclusiva.
- Trato cortés.
- Expresión de interés por el cliente.
- Receptividad a preguntas.
- Prontitud en la respuesta.

- Eficiencia al prestar un servicio.

C. Factores clave de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad.

(Velasco, 2010) identificó los siguientes:

- Explicación de procedimientos.
- Expresión de placer al servir al cliente.
- Expresión de agradecimiento.
- Atención a los reclamos.
- Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.
- Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa.

D. Factores que satisfacen a los clientes

(Velasco, 2010) señala los siguientes:

- Interés por el servicio.
- Servicio profesional.
- Personal competente.
- Ser escuchado.
- Respuestas sinceras.
- Asesoría oportuna.

2.2.3. Empresa de Transportes Ángel Divino S.A.C.

A. Descripción de la empresa

Tours Ángel Divino S.A.C., Esta empresa fue fundada el 20/11/1998, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una **Sociedad Anónima Cerrada**.

B. Rubro económico

La empresa de transportes Ángel Divino S.A.C., inició sus actividades económicas el 20/11/1998. Desarrolla actividades de transporte de pasajeros, así como servicio de encomiendas.

C. R.U.C.

RUC: 20395419715

D. Dirección

Oficina: Jr. Fray José Arana # 707. Chota

E. Teléfonos

Teléfono: (076) 310093

RPM: #360231

Movistar: 979 100 687

Claro: 978374401 (RPC)

F. Página web

<http://www.toursangeldivino.com>

G. Fecha de inicio de actividades

20 de noviembre de 1998.

H. Rutas y horarios

La empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota tiene dos rutas:

1. Chota – Chiclayo y viceversa en el horario de 10 p.m.
2. Chota – Chiclayo – Jaén y viceversa en el horario de 9 p.m.

I. Vehículos

La empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, cuenta con 4 unidades de transporte marca Mercedes Benz del año 2000, modelo Citaro K.

J. Ubicación

Cajamarca - Chota - Chota	Pasaje Cruz Ramírez N° 101. Provincia de Chota, Departamento de Cajamarca
------------------------------	---

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Calidad**

Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes.

- **Clientes**

Persona natural o jurídica que demanda los productos de una organización.

- **Competitividad**

La **competitividad** se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad.

- **Desempeño**

Es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.

- **Eficiencia**

Uso óptimo de los recursos organizacionales.

- **Empresa de transportes**

Unidad socio económica que desarrolla actividades de traslado de personas y bienes.

- **Satisfacción**

Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad

- **Servicio**

Un **servicio** es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS

3.1.1. Encuesta a los trabajadores de la empresa Ángel Divino S.A.C.

Luego de aplicada la encuesta a los 10 trabajadores de la empresa respecto a la calidad de servicio existente que perciben en base a los indicadores de las dimensiones relacionados con las instalaciones, trato, unidades de transporte, servicio en sí; se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 2

La empresa de transportes Ángel Divino cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesitan los clientes para disfrutar su viaje.

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60
De acuerdo	1	10
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

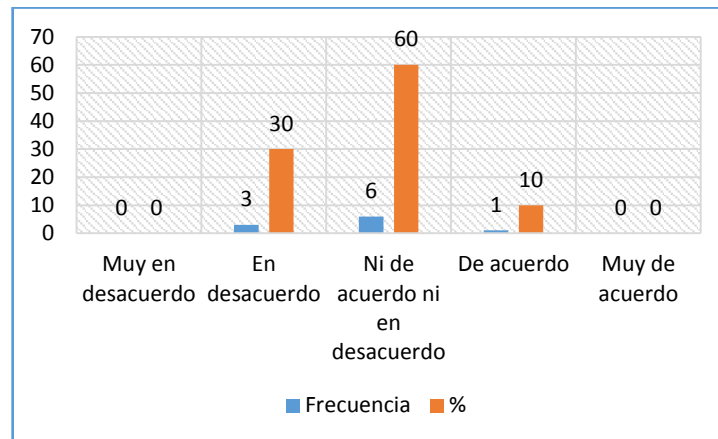


Figura 1. La empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesitan los clientes para disfrutar su viaje.

Fuente: Tabla 2

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 60%, indicaron que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que la empresa no cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesitan los clientes para disfrutar su viaje.

Tabla 3

El personal de la empresa siempre está atento a los deseos y necesidades de los pasajeros

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50
De acuerdo	2	20
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

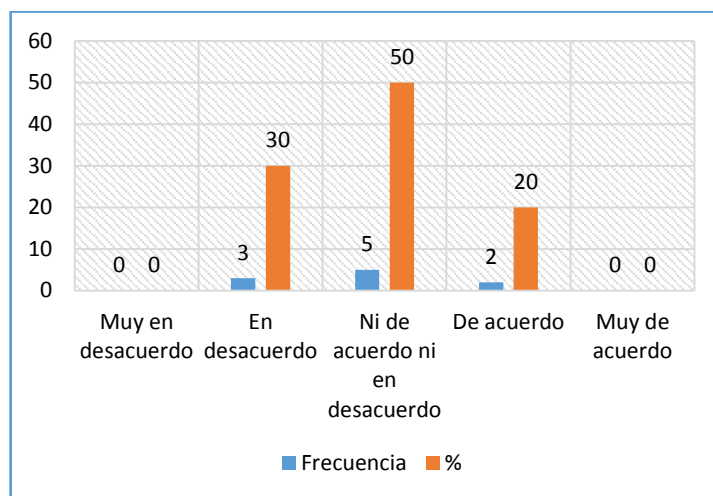


Figura 2. El personal de la empresa siempre está atento a los deseos y necesidades de los pasajeros

Fuente: Tabla 3

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 50%, ante la pregunta, indicaron que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que los trabajadores son conscientes de que falta ser más atento con los clientes, lo cual debe corregirse a través de capacitaciones.

Tabla 4

El ambiente que hay en la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. hace sentir cómodo (a) como en casa a sus pasajeros

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	70
De acuerdo	2	20
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

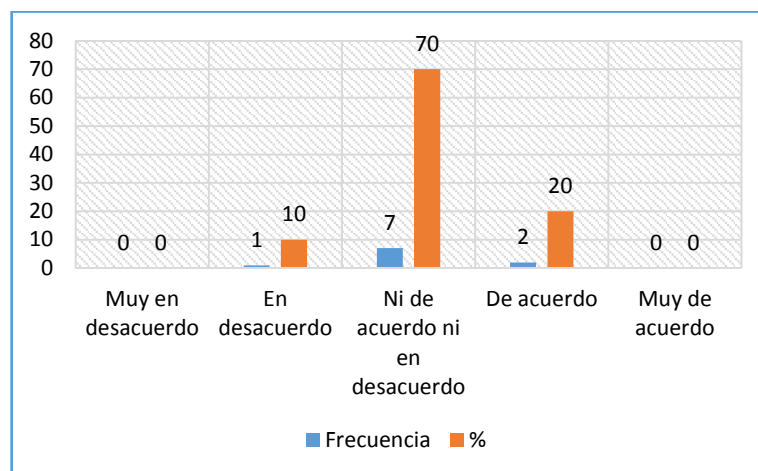


Figura 3. El ambiente que hay en la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. hace sentir cómodo (a) como en casa a sus pasajeros:
Fuente: Tabla 4

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 70%, ante la pregunta, indicaron que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que disconformidad evidente por parte de los trabajadores con lo que ofrece la empresa y seguramente los clientes también lo perciben así.

Tabla 5

Las unidades de transportes con que cuenta la empresa, tienen todos los servicios necesarios para que los pasajeros se sientan cómodo durante su estancia o traslado

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	4	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50
De acuerdo	1	10
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

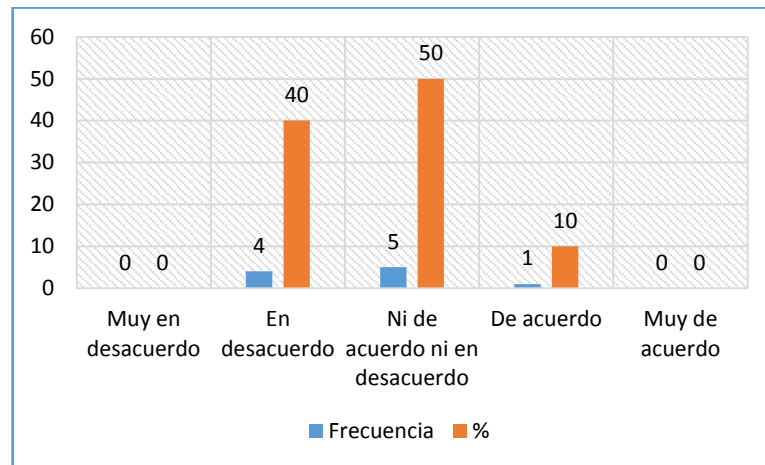


Figura 4. Las unidades de transportes, tienen todos los servicios para que los pasajeros se sientan cómodo durante su estancia o traslado:
Fuente: Tabla 5

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 50%, ante la pregunta, indicaron que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual tampoco es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los trabajadores con los servicios con los que cuentan los buses porque son conscientes que pueden ser mejores por su experiencia.

Tabla 6

Siempre estamos con una sonrisa en el rostro, y nos mostramos interesados por servir a los pasajeros

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30
De acuerdo	5	50
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

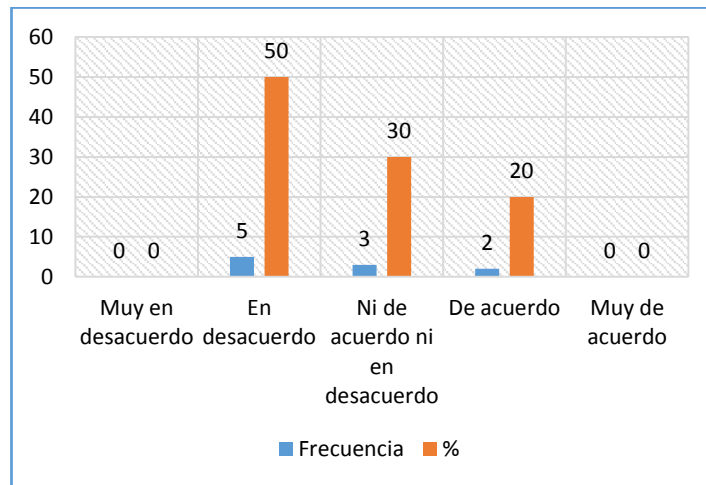


Figura 5. Siempre estamos con una sonrisa en el rostro, y nos mostramos interesados por servir a los pasajeros:

Fuente: Tabla 6

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 50%, ante la pregunta, indicaron que están de acuerdo, lo cual es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay predisposición y preocupación por atender bien al cliente empezando por nuestra apariencia

Tabla 7

Las pertenencias de los pasajeros en la empresa, están seguras:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	4	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50
De acuerdo	1	10
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas, diciembre

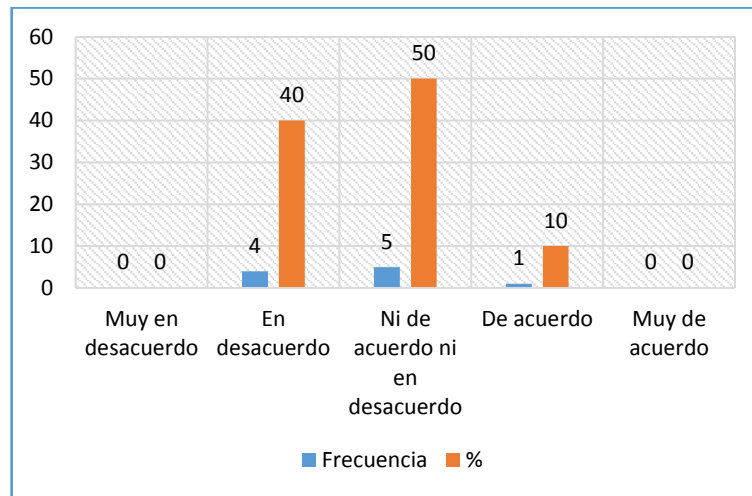


Figura 6. Las pertenencias de los pasajeros en la empresa, están seguras:
Fuente: Tabla 7

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 50%, ante la pregunta, indicaron que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay cierta disconformidad por parte de los trabajadores respecto a la seguridad de las pertenencias de los pasajeros, seguramente por algún hecho ocurrido.

Tabla 8

La empresa Ángel Divino S.A.C., cuenta con unidades de transporte e instalaciones modernas y atractivas

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	10
En desacuerdo	3	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50
De acuerdo	1	10
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

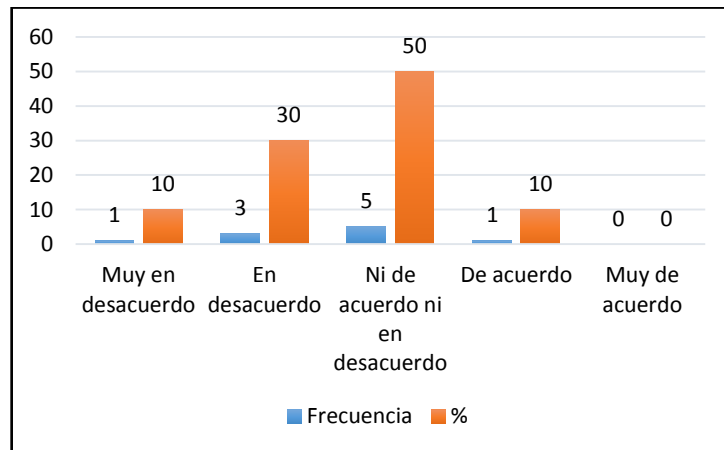


Figura 7. La empresa Ángel Divino S.A.C., cuenta con unidades de transporte e instalaciones modernas y atractivas
Fuente: Tabla 8

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 50%, ante la pregunta, indicaron que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual tampoco es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los trabajadores respecto a la modernidad de los buses, lo cual debe orientar a los dueños de la empresa para corregir esta debilidad.

Tabla 9

En todo momento y a toda hora y en todos los lugares de la empresa brindamos un servicio de calidad:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60
De acuerdo	1	10
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

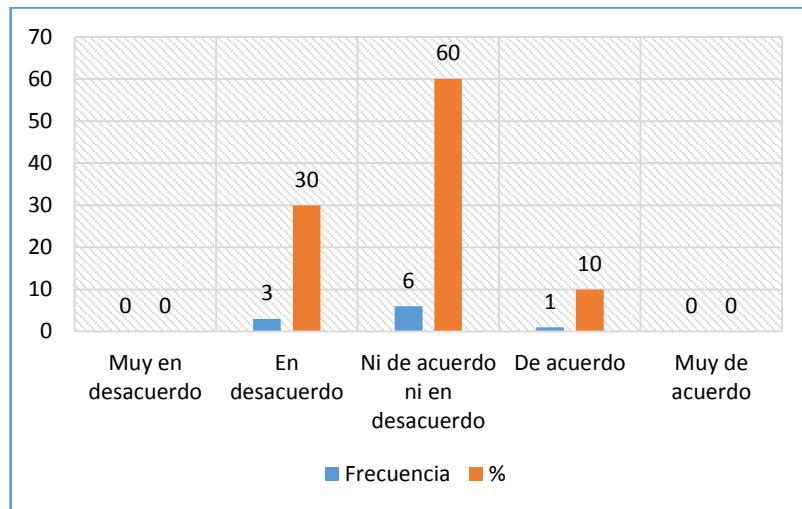


Figura 8. En todo momento y a toda hora y en todos los lugares de la empresa brindamos un servicio de calidad:
Fuente: Tabla 9

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 60%, ante la pregunta, indicaron que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los trabajadores por los servicios de calidad que se brinda cotidianamente por parte de la empresa.

Tabla 10

En la empresa prestan una atención muy personalizada:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60
De acuerdo	1	10
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

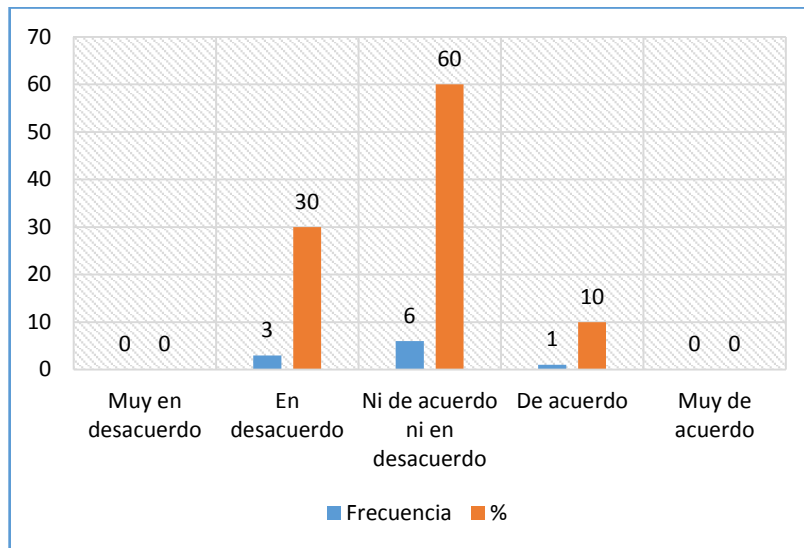


Figura 9. En la empresa prestan una atención muy personalizada:
Fuente. Tabla 10

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 60%, ante la pregunta, indicaron que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los trabajadores respecto a la existencia de una atención personalizada.

Tabla 11

La empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota tiene cada vez más clientes frecuentes:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	7	70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30
De acuerdo	0	0
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

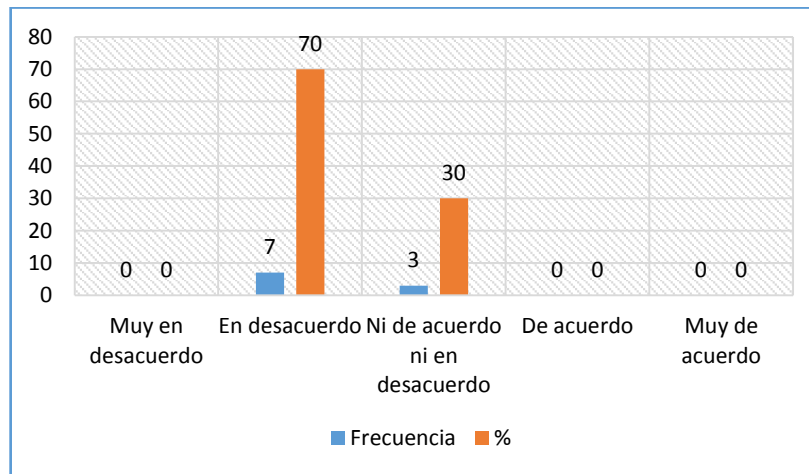


Figura 10. La empresa Ángel Divino SAC de Chota tiene cada vez más clientes frecuentes:

Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 70%, ante la pregunta, indicaron que está en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los trabajadores respecto a que la empresa tenga cada vez más clientes frecuentes, seguramente por las falencias manifestadas anteriormente.

Tabla 12:

Los buses con que cuenta la empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota son modernos y agradan a los clientes:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60
De acuerdo	1	10
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

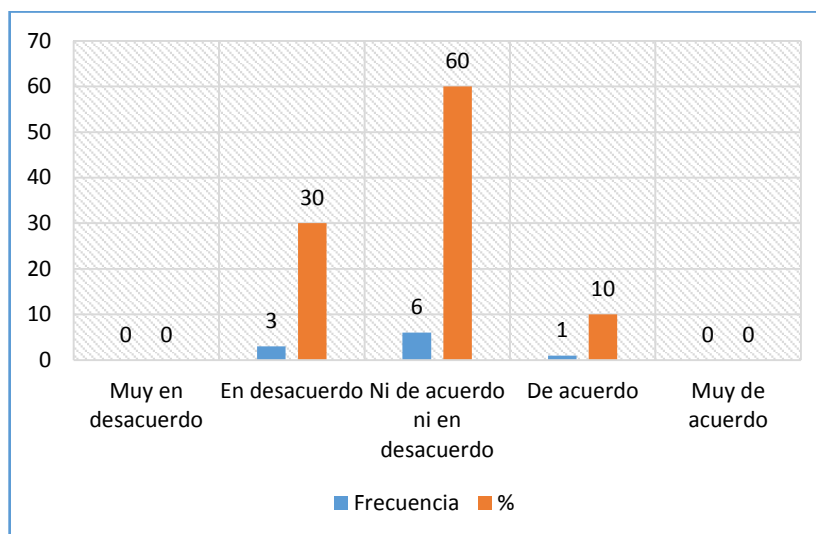


Figura 11. Los buses con que cuenta la empresa Ángel Divino S.A. C. de Chota son modernos y agradan a los clientes:

Fuente: Tabla 2

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 60%, ante la pregunta, indicaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los trabajadores respecto a que la empresa tenga buses modernos y del agrado de los clientes.

Tabla 13

El personal de la empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota, es confiable:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	10
En desacuerdo	2	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10
De acuerdo	6	60
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

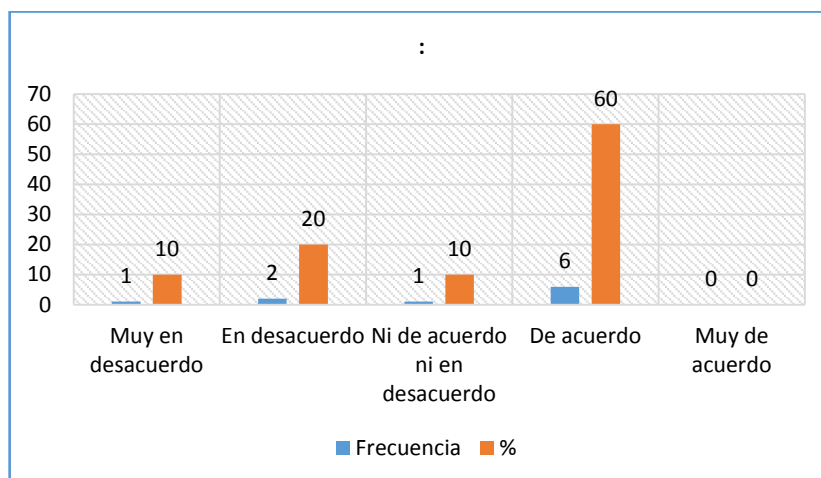


Figura 12. El personal de la empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota, es confiable
Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 60%, ante la pregunta, indicaron que están de acuerdo, lo cual es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino ya que denota que hay conciencia que los trabajadores se sienten personas confiables, que obviamente es importante.

Tabla 14

Los clientes recomiendan a sus amigos y familiares viajar en la empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	5	50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40
De acuerdo	1	10
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

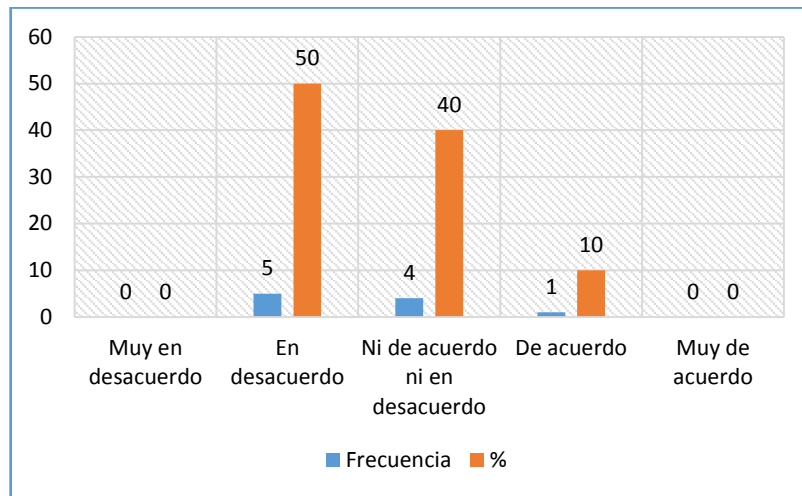


Figura 13. Los clientes recomiendan a sus amigos y familiares viajar en la empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota:
Fuente: Tabla 14

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 50%, ante la pregunta, indicaron que están en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que redundará en un problema a largo plazo porque se tendrá que hacer más gastos publicitarios para atraer a los clientes, lo cual se puede evitar cuando los mismos clientes recomiendan a la empresa.

Tabla 15

Todos los servicios de la empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota son buenos:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	5	50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50
De acuerdo	0	0
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas, diciembre 2017

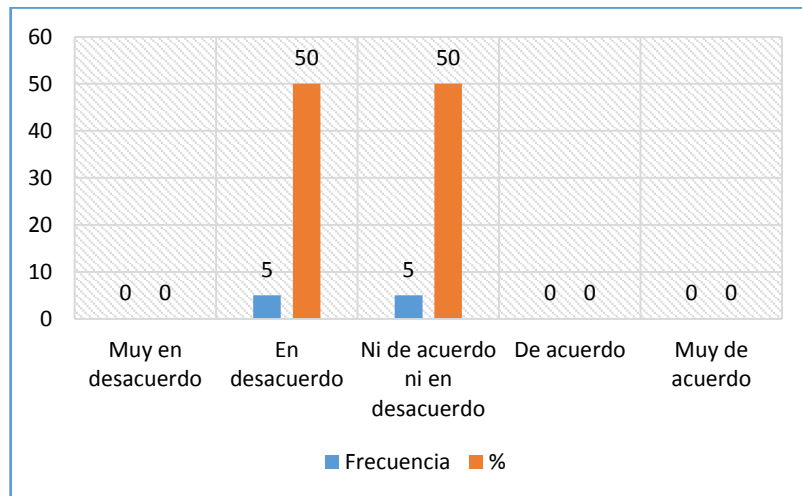


Figura 4. Todos los servicios de la empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota son buenos:
Fuente: Tabla 15

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 50%, ante la pregunta, indicaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que otro 50% señala que están en desacuerdo con que todos los servicios que ofrece la empresa sean buenos. Esta situación es preocupante y debe corregirse a la brevedad posible, porque si la gente que trabaja opina así, que se puede esperar de los clientes.

Tabla 6

El embarque y desembarque es moderno y atractivo, lo cual los clientes aprecian:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	6	60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40
De acuerdo	0	0
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas, diciembre 2017

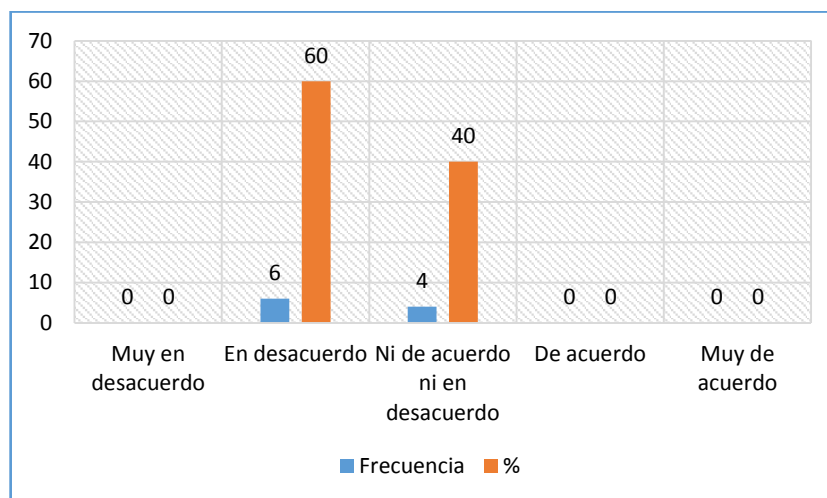


Figura 15. El embarque y desembarque es moderno y atractivo, lo cual los clientes aprecian:

Fuente: Tabla 16

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 60%, ante la pregunta, indicaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los trabajadores respecto al embarque y desembarque de pasajeros, lo cual debe corregirse a la brevedad posible.

Tabla 17

La empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota es puntual en sus horarios de salida:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60
De acuerdo	1	10
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

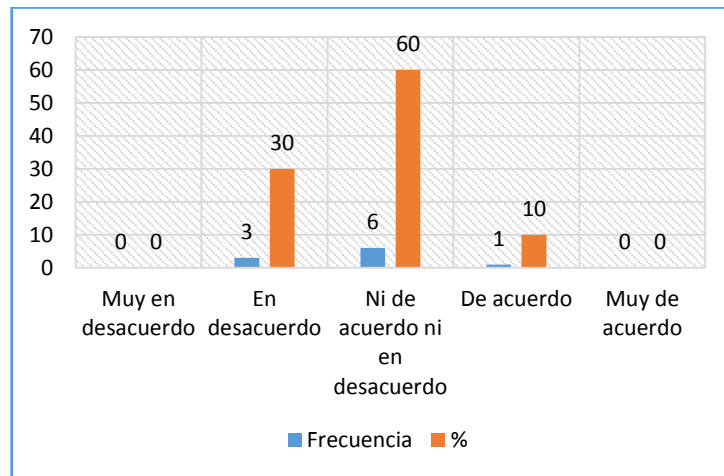


Figura 16. La empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota es puntual en sus horarios de salida:

Fuente: Tabla 17

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 60%, ante la pregunta, indicaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los trabajadores respecto a la puntualidad de salida de los buses, lo cual ocasiona descontento en los clientes que seguramente ha influido en la opinión vertida por los trabajadores.

Tabla 18: La empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota cumple con sus itinerarios en forma precisa:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	70
De acuerdo	0	0
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

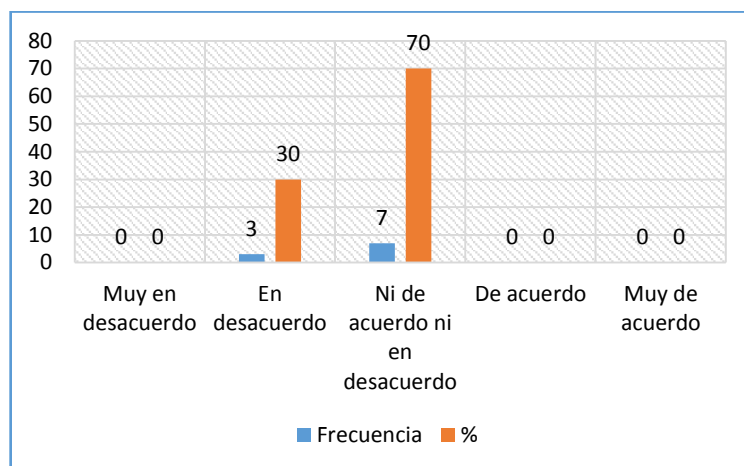


Figura 17. La empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota cumple con sus itinerarios en forma precisa:

Fuente: Tabla 18

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 70%, ante la pregunta, indicaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los trabajadores respecto al cumplimiento de los itinerarios que ofrece la empresa. Esta situación debe corregirse porque no favorece a la imagen.

Tabla 19

La empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota, tiene una atención adecuada y moderna de venta de pasajes:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	70
De acuerdo	0	0
Muy de acuerdo	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuestas aplicadas

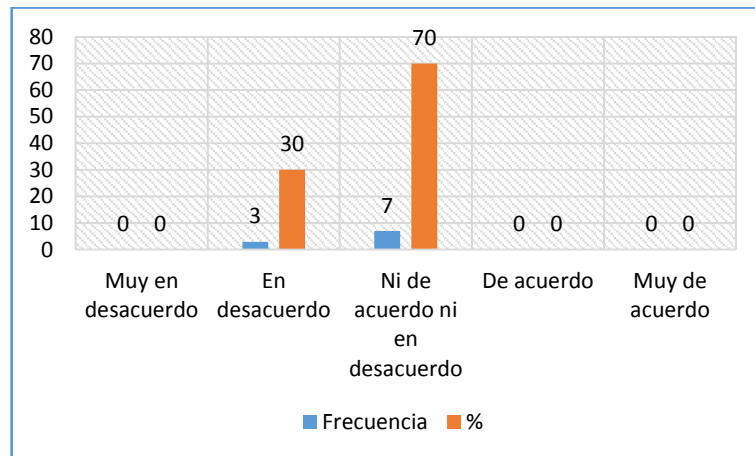


Figura 18. La empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota, tiene una atención adecuada y moderna de venta de pasajes:
Fuente: Tabla 19

Análisis e interpretación:

De los 10 trabajadores encuestados, el 60%, indicaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual no es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. ya que denota que hay disconformidad evidente de los trabajadores por la atención adecuada y a la modernidad en la venta de pasajes que tiene la empresa.

4.1.2. Encuesta a los clientes de la empresa Ángel Divino S.A.C.

Tabla 20

Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la empresa me ayudará a resolverlo inmediatamente:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	5	2
En desacuerdo	125	45
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	122	44
De acuerdo	25	9
Muy de acuerdo	1	0
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

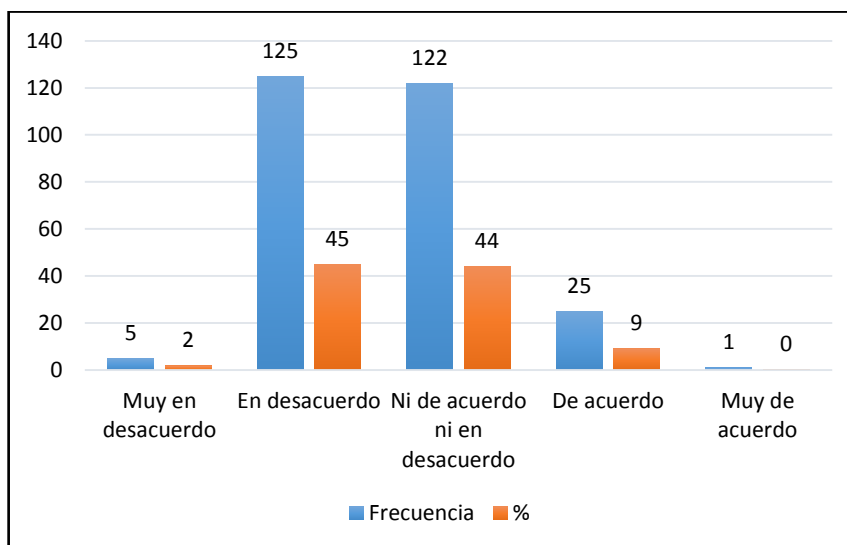


Figura 19. Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del restaurante me ayudará a resolverlo inmediatamente

Fuente: Tabla 20

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 44%, ante la pregunta, indicaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 45% señaló que está en desacuerdo, lo cual es desfavorable para la empresa de transportes Ángel Divino ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los clientes, en cuanto a la atención del personal ante un problema. Esta situación debe corregirse inmediatamente.

Tabla 21: El personal de la empresa siempre está atento a mis deseos y necesidades:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	10	4
En desacuerdo	128	46
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	122	44
De acuerdo	16	6
Muy de acuerdo	2	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

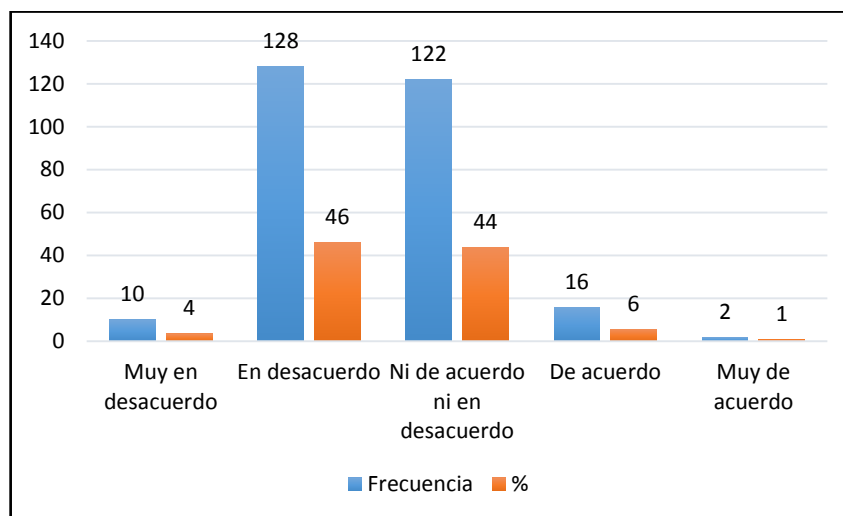


Figura 20. El personal de la empresa siempre está atento a mis deseos y necesidades:
Fuente: Tabla 21

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 44%, ante la pregunta, indicaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 46% señaló que está en desacuerdo, lo cual tampoco es favorable para la empresa de transportes Ángel Divino ya que denota que hay disconformidad evidente por parte de los clientes, en cuanto a la atención de sus deseos y necesidades. Esta situación debe corregirse inmediatamente.

Tabla 22: El ambiente que hay en la empresa me hace sentir cómodo (a) como en casa:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	11	4
En desacuerdo	16	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	133	48
De acuerdo	116	42
Muy de acuerdo	2	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

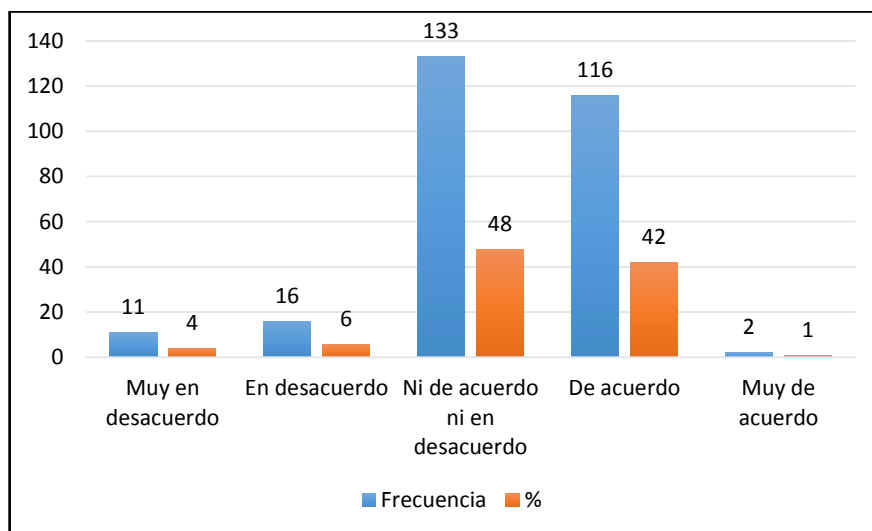


Figura 21. El ambiente que hay en la empresa me hace sentir cómodo (a) como en casa:
Fuente: Tabla 22

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 48%, ante la pregunta, indicaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo, con el ambiente que ofrece la empresa de transportes Ángel Divino, es evidente que hay disconformidad evidente por parte de los clientes, en cuanto al ambiente de prestación del servicio de transporte. Esta situación debe corregirse inmediatamente.

Tabla 23: La unidad de transportes cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia de traslado

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	119	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	136	49
De acuerdo	19	7
Muy de acuerdo	4	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

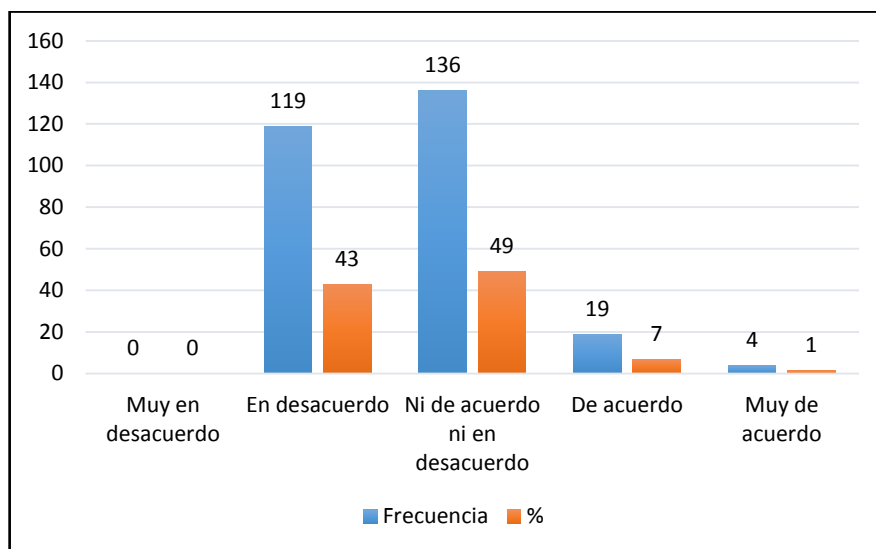


Figura 22. Las instalaciones del restaurante cuentan con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia de traslado
Fuente: Tabla 23

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 49%, ante la pregunta, indicaron que no está de acuerdo ni en desacuerdo, con los servicios que ofrece la empresa de transportes Ángel Divino, esta evidente disconformidad evidenciada por los clientes, en cuanto a los servicios que presta la empresa. Esta situación también debe corregirse inmediatamente.

Tabla 24: En las áreas comunes hay un ambiente divertido y agradable:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	129	46
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	45
De acuerdo	22	8
Muy de acuerdo	3	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

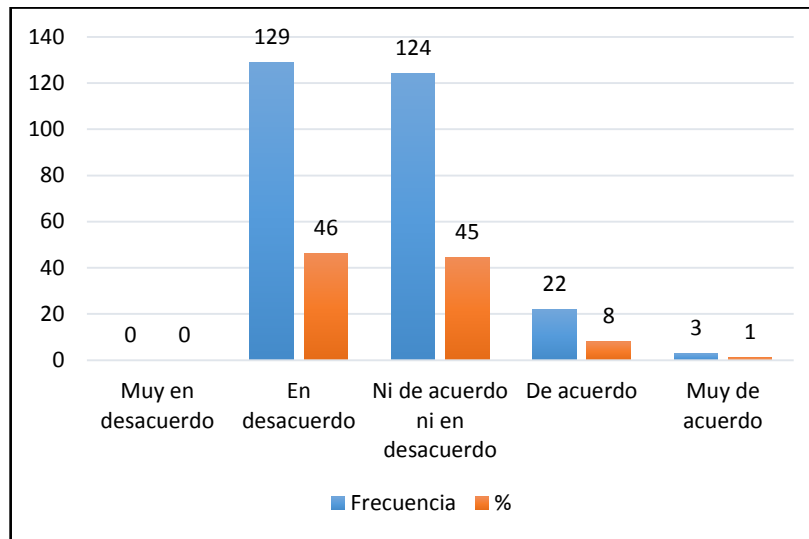


Figura 23. En las áreas comunes hay un ambiente divertido y agradable:
Fuente: Tabla 24

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 46%, ante la pregunta, indicaron que no están en desacuerdo, con las áreas comunes que comparten los clientes en la empresa de transportes Ángel Divino, esta evidente disconformidad evidenciada por los clientes, también debe corregirse inmediatamente.

Tabla 25: Me siento seguro de dejar mis pertenencias en la empresa:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	1
En desacuerdo	121	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	131	47
De acuerdo	17	6
Muy de acuerdo	6	2
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

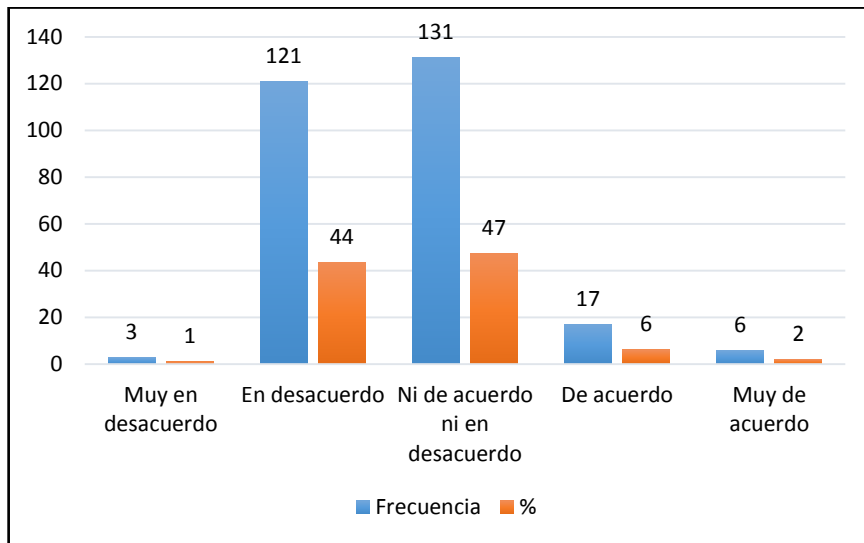


Figura 24. Me siento seguro de dejar mis pertenencias en la empresa
Fuente: Tabla 25

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 47%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, por la seguridad de sus pertenencias en la empresa de transportes Ángel Divino, esta evidente disconformidad evidenciada por los clientes, también debe corregirse inmediatamente, porque denota un peligro que no ayuda a que el cliente este satisfecho.

Tabla 26: Confió en que nunca entrará a la empresa o a la unidad de transporte alguien que no está autorizado para ello:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	4	1
En desacuerdo	119	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	130	47
De acuerdo	21	8
Muy de acuerdo	2	1
Total	276	100

Fuente: Encuestas aplicadas

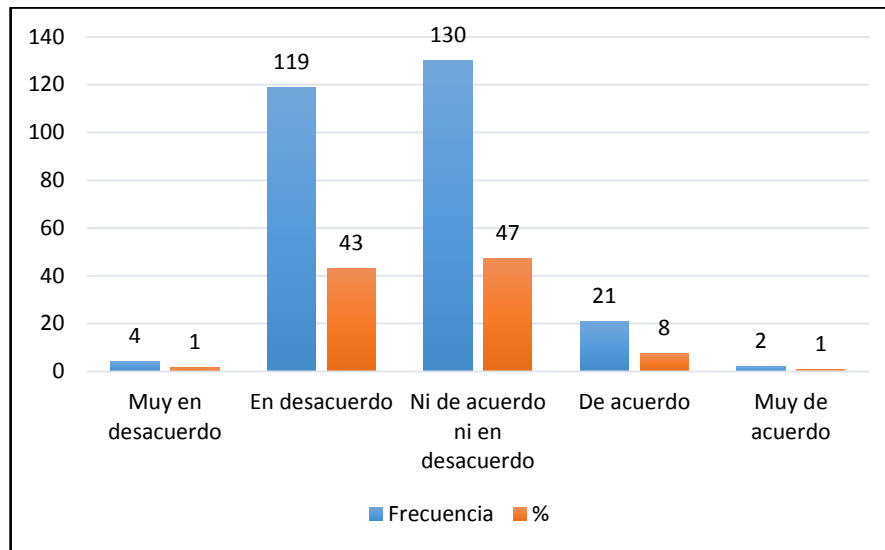


Figura 25. Si alguien en el restaurante se compromete a hacer algo por mí, lo hará
Fuente: Tabla 26

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 47%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, con el compromiso de los trabajadores de la empresa de transportes Ángel Divino, esta evidente disconformidad manifestada por los clientes, también debe corregirse inmediatamente, porque no ayuda a la satisfacción de los clientes.

Tabla 27: La empresa Ángel Divino SAC, cuenta con unidades de transporte e instalaciones modernas y atractivas

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	5	2
En desacuerdo	121	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	131	47
De acuerdo	16	6
Muy de acuerdo	5	2
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

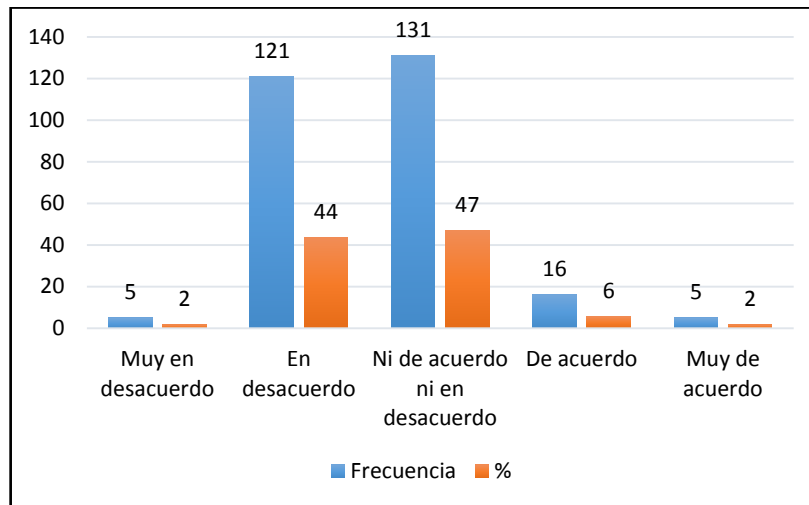


Figura 26. La empresa Ángel Divino SAC, cuenta con unidades de transporte e instalaciones modernas y atractivas
Fuente: Tabla 27

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 47%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, con la modernidad y atractividad de las unidades de transporte con las que cuenta la empresa de transportes Ángel Divino, esta evidente disconformidad manifestada por los clientes, también debe corregirse inmediatamente, porque no ayuda a la satisfacción de los clientes.

Tabla 28: En todo momento y a toda hora y en todos los lugares de la empresa recibo un servicio de calidad:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	1
En desacuerdo	120	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	132	47
De acuerdo	19	7
Muy de acuerdo	4	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

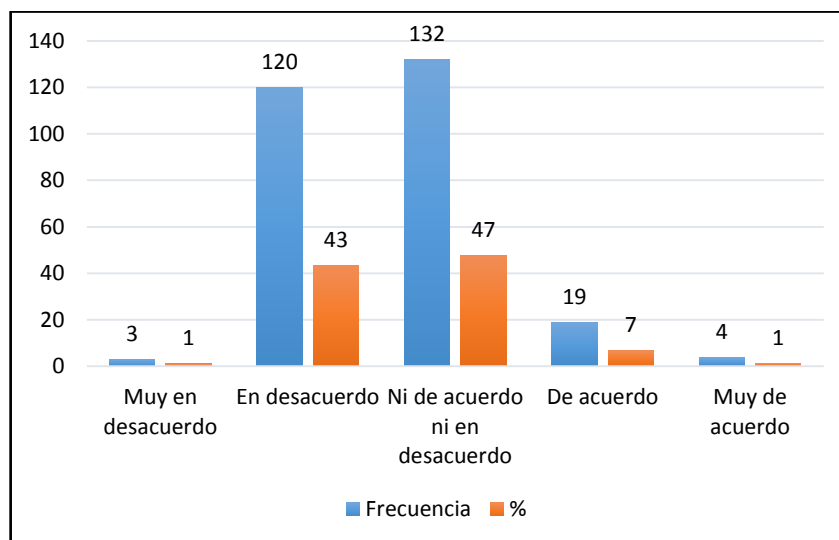


Figura 27. En todo momento y a toda hora y en todos los lugares de la empresa recibo un servicio de calidad:
Fuente: Tabla 28

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 47%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, con el servicio de calidad que la empresa de transportes Ángel Divino brinda en todo momento ya toda hora, esta evidente disconformidad manifestada por los clientes, también debe corregirse inmediatamente, porque no ayuda a la satisfacción de los clientes.

Tabla 29: En la empresa me prestan una atención muy personal:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	1
En desacuerdo	116	42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	132	47
De acuerdo	24	9
Muy de acuerdo	3	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

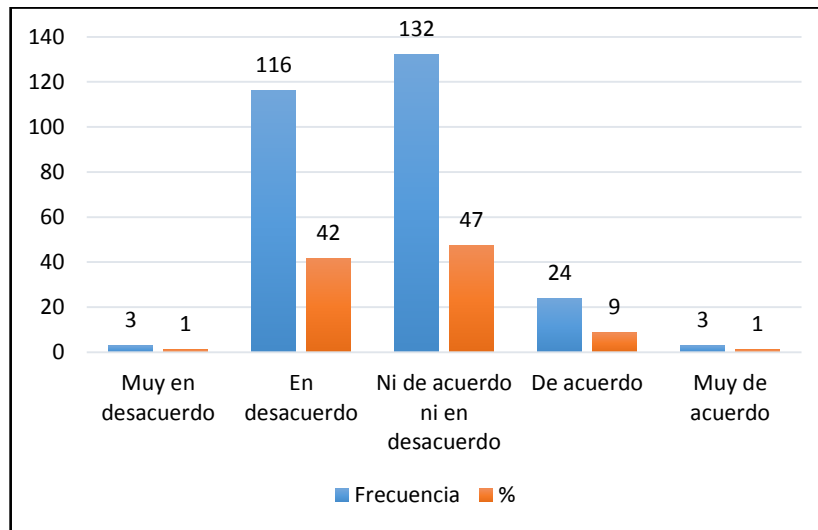


Figura 28. En la empresa me prestan una atención muy personal:
Fuente: Tabla 29

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 47%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, la atención personalizada que la empresa de transportes Ángel Divino, esta evidente disconformidad manifestada por los clientes, también debe corregirse inmediatamente, porque no favorece a la satisfacción de los clientes.

Tabla N° 30: Cuando necesito ayuda o algo particular, siento toda la confianza en acudir al personal de la empresa para que se haga cargo de mi asunto:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	4	1
En desacuerdo	120	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	130	47
De acuerdo	21	8
Muy de acuerdo	3	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas, diciembre 2017

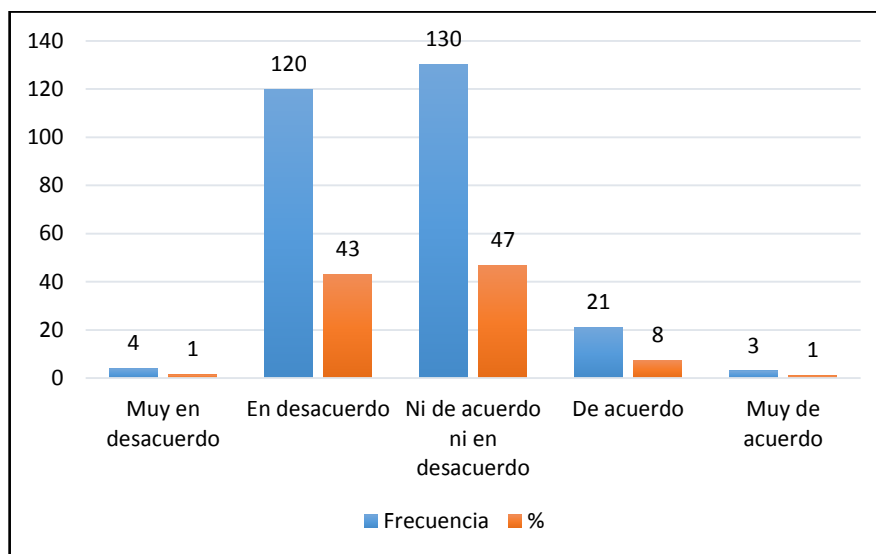


Figura 29. Cuando necesito ayuda o algo particular, siento toda la confianza en acudir al personal de la empresa para que se haga cargo de mi asunto:

Fuente: Tabla 30

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 47%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, por la confianza que tienen en el personal de la empresa de transportes Ángel Divino cuando necesitan alguna ayuda, esta evidente disconformidad manifestada por los clientes, también debe corregirse inmediatamente, porque no favorece a la satisfacción de los clientes.

Tabla 31: Me siento contento (a) con el servicio que brinda la empresa Ángel Divino SAC de Chota

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	4	1
En desacuerdo	117	42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	135	49
De acuerdo	19	7
Muy de acuerdo	3	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas, diciembre 2017

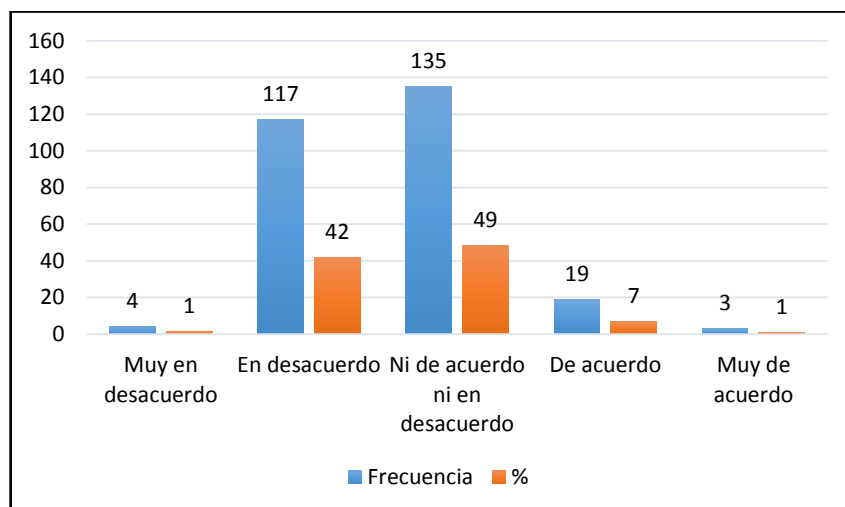


Figura 30. Me siento contento (a) con el servicio que brinda la empresa Ángel Divino SAC de Chota
Fuente: Tabla 31

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 49%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, por el servicio que brinda de la empresa de transportes Ángel Divino, no estar contento es peligroso porque seguramente buscaran siempre otra alternativa de transporte. Esta evidente disconformidad manifestada por los clientes, también debe corregirse inmediatamente, porque no favorece a la satisfacción de los clientes.

Tabla 32: Me siento a gusto con los buses con que cuenta la empresa Ángel Divino SAC de Chota:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	1
En desacuerdo	118	42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	131	47
De acuerdo	22	8
Muy de acuerdo	4	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

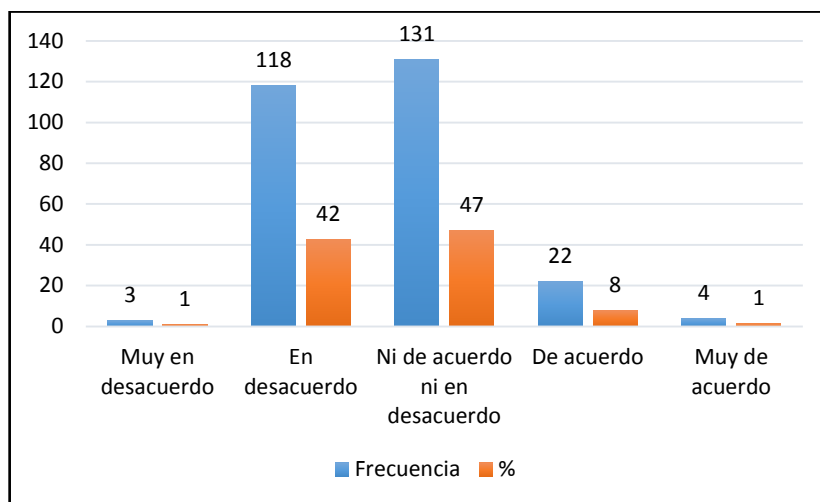


Figura 31. Me siento a gusto con los buses con que cuenta la empresa Ángel Divino SAC de Chota:
Fuente: Tabla 32

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 47%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, con los buses con los que cuenta la empresa de transportes Ángel Divino, no estar contento igualmente es peligroso porque seguramente buscarán otras alternativas de transporte. Esta evidente disconformidad manifestada por los clientes, también debe corregirse inmediatamente, porque no favorece a la satisfacción de los clientes.

Tabla 33: Con mucho gusto recomendaría a la gente viajar en la empresa Ángel Divino SAC de Chota:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	1
En desacuerdo	123	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	127	46
De acuerdo	21	8
Muy de acuerdo	4	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

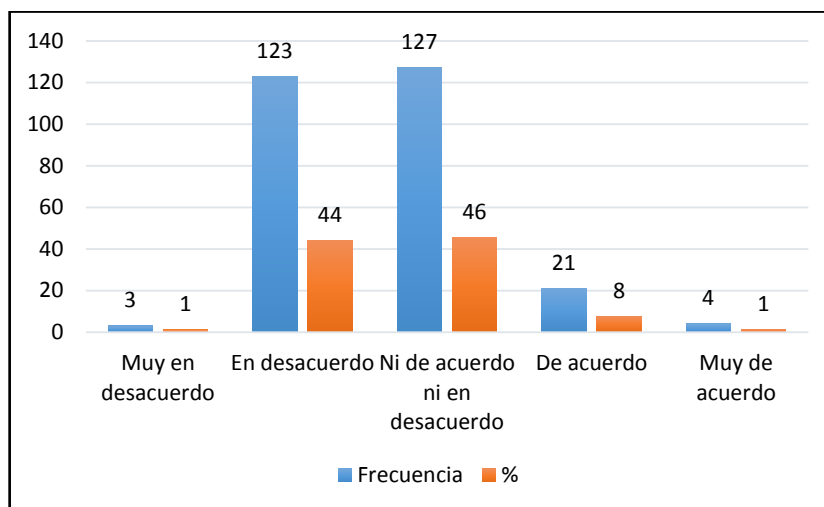


Figura 32. Con mucho gusto recomendaría a la gente viajar en la empresa Ángel Divino SAC de Chota:
Fuente: Tabla 33

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 46%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, con recomendar a la empresa de transportes Ángel Divino a sus familiares y amigos, esta situación igualmente es peligrosa porque obligará a la empresa a hacer gastos en publicidad para atraer a los clientes. Este contexto relacional con los clientes también debe corregirse inmediatamente, porque no favorece a la satisfacción.

Tabla 34: El embarque y desembarque es moderno y atractivo:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	1
En desacuerdo	129	46
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	122	44
De acuerdo	19	7
Muy de acuerdo	5	2
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

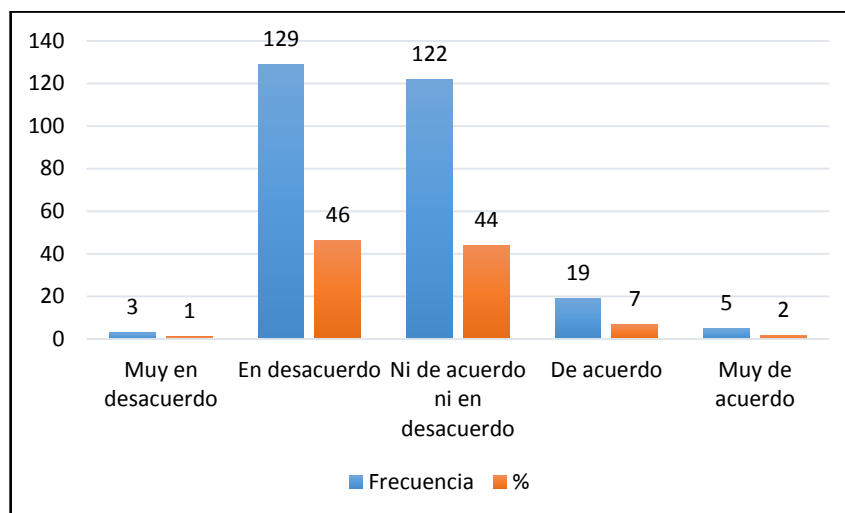


Figura 33. El embarque y desembarque es moderno y atractivo:
Fuente: Tabla 34

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 46%, ante la pregunta, indicaron que están en desacuerdo, con el embarque y desembarque que tiene la empresa de transportes Ángel Divino, esta situación igualmente es peligrosa porque no favorece a la satisfacción de los clientes.

Tabla 35: La empresa Ángel Divino SAC de Chota es puntual en sus horarios de salida:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	1
En desacuerdo	111	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	137	49
De acuerdo	22	8
Muy de acuerdo	5	2
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

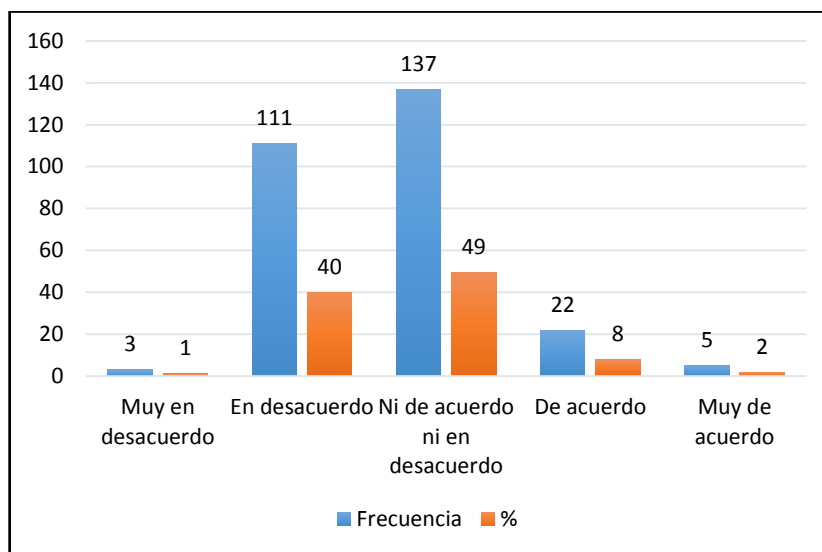


Figura 34. La empresa Ángel Divino SAC de Chota es puntual en sus horarios de salida:
Fuente: Tabla 35

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 49%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, con la puntualidad en los horarios de salida de la empresa de transportes Ángel Divino, esta situación igualmente es peligrosa porque no favorece a la satisfacción de los clientes y ocasiona disconformidad que a largo plazo afecta las ventas de la empresa por la insatisfacción manifiesta.

Tabla 36: La empresa Ángel Divino SAC de Chota cumple con sus itinerarios en forma precisa:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	5	2
En desacuerdo	109	39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	141	51
De acuerdo	20	7
Muy de acuerdo	3	1
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

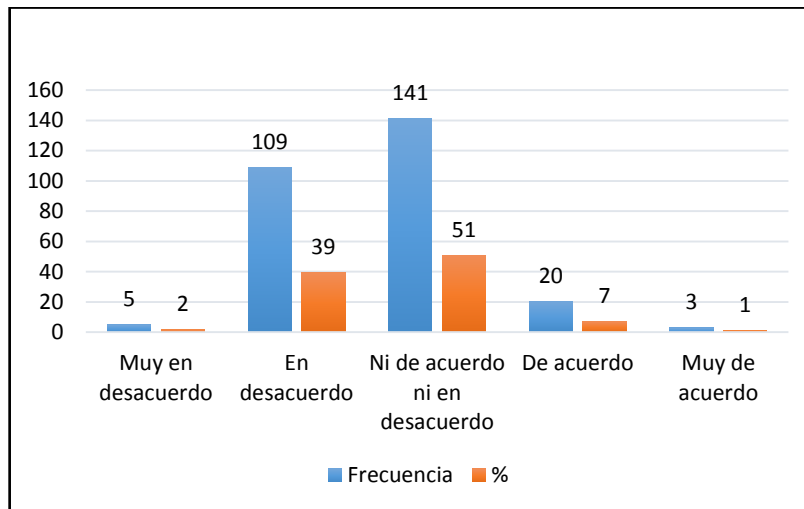


Figura 35. La empresa Ángel Divino SAC de Chota cumple con sus itinerarios en forma precisa:
Fuente: Tabla 36

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 51%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, con el cumplimiento de los itinerarios de la empresa de transportes Ángel Divino, esta situación igualmente es peligrosa porque no favorece a la satisfacción de los clientes y ocasiona disconformidad que a largo plazo afecta a la satisfacción de los clientes.

Tabla 37: La empresa Ángel Divino SAC de Chota, tiene una atención adecuada y moderna de venta de pasajes:

Respuestas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	0
En desacuerdo	118	42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	140	50
De acuerdo	19	7
Muy de acuerdo	0	0
Total	278	100

Fuente: Encuestas aplicadas

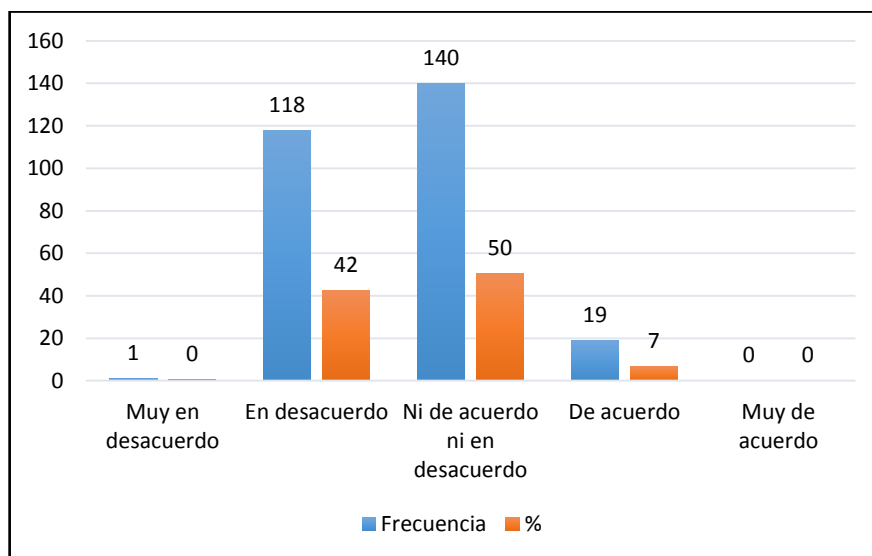


Figura 36. La empresa Ángel Divino SAC de Chota, tiene una atención adecuada y moderna de venta de pasajes:

Fuente: Tabla 37

Análisis e interpretación:

De los 278 clientes encuestados, el 50%, ante la pregunta, indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, con la atención en la venta de pasajes de la empresa de transportes Ángel Divino en cuanto a ser adecuada y moderna, esta situación igualmente es peligrosa porque no favorece a la satisfacción de los clientes y ocasiona disconformidad que a largo plazo afecta a la satisfacción de los clientes.

4.2. Discusión de resultados

La investigación tuvo como propósito Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017, lo cual dio como resultado que la calidad de servicio que presta la empresa de transporte Ángel Divino S.A.C. de Chota no es percibida como buena ya que los encuestados tanto los trabajadores como los clientes

manifiestan no estar de acuerdo ni en desacuerdo a juzgar por los resultados en donde en un promedio de 50% lo manifiestan, lo cual implica una insatisfacción de los clientes que a largo plazo afectará a los ingresos ya que los clientes optarán por otra agencia de transportes.

En cuanto a la contrastación de la hipótesis, se puede afirmar que, la calidad de servicio incide directamente en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017, entonces debido a que hay una percepción de indiferencia en cuanto a la calidad de servicio de la empresa, entonces la satisfacción de los clientes también está en un nivel intermedio, con lo cual se comprueba la hipótesis.

Los resultados también se contrastan con lo que el marco teórico existente. Por un lado, lo que la investigación realizada concluyó y por otro lado lo que el marco teórico sostiene, por ejemplo:

En cuanto a la calidad de servicio se señala que en caso que sea adecuada eso afectará a la satisfacción de los clientes en forma directa, pero como en esta investigación la calidad de servicio oscila en promedio en 50% se califica como media por lo tanto la satisfacción también es media porque aproximadamente también se encuentra en un promedio del 50%, lo cual no es favorable para la empresa porque no le favorecerá ni a corto ni a largo plazo.

Finalmente, se contrasta los resultados con lo que identifico Droguett, (2012), que manifiesta que en este contexto de dura competencia hay que establecer estrategias

adecuadas e inmediatas para salir airoso en la evaluación que hacen los clientes respecto a la calidad de servicio que reciben, por lo tanto, la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C de Chota debe rediseñar sus estrategias de calidad de servicio para lo cual los resultados de esta investigación servirán de fundamento.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación, en cuanto al propósito de determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017, encontró que la calidad de servicio es percibida como media ya que en promedio los indicadores están en un nivel de 50% y en consecuencia a juzgar por los resultados la satisfacción de los clientes por estar también en un promedio de 50% consecuentemente se puede calificar como media lo cual corrobora la hipótesis.

En cuanto a identificar la situación actual de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota, 2017, los resultados son los siguientes:

- El 45% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la ayuda que les prestan los trabajadores ante un problema que se presenta.
- El 46% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la atención a sus deseos y necesidades de parte los trabajadores de la empresa.
- El 48% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la comodidad que ofrece en sus instalaciones.
- El 49% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con los servicios necesarios con que cuenta la empresa
- El 47% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la seguridad de sus pertenencias en la empresa tanto por los trabajadores que no son atentos como porque ingresan muchas personas extrañas.
- El 47% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con las unidades de transporte con los que cuenta la empresa.

- El 47% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de servicio que presta la empresa.
- El 47% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la atención personalizada que brindan los trabajadores de la empresa.
- El 49% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la empresa a en cuanto estar contento dentro de ella.
- El 47% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con los buses con los que cuenta la empresa
- El 46% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con recomendar a la empresa a sus familiares y amigos.
- El 49% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la puntualidad en los horarios de salida, así como con los itinerarios que tiene la empresa en un 51%.
- El 50% de los clientes manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la atención en la venta de pasajes porque no es adecuada ni moderna.

Estas percepciones manifiestas por los clientes se contrastan con lo que opinan los trabajadores ante preguntas similares, lo cual no hace más que corroborar a calidad de servicio medio se presenta una satisfacción de los clientes también media, lo cual ocasionará graves perjuicios a la empresa Ángel Divino de Chota.

RECOMENDACIONES

- La gerencia de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota debe elaborar un plan de estrategias comerciales modernas con un profesional experto en esta temática, para mejorar la calidad de servicio a los clientes en todos los aspectos que corresponden como es: ambiente de prestación del servicio, buses de transportes, procesos de trabajo, embarque y desembarque, puntualidad, cumplimiento de horarios e itinerarios, calidez de los trabajadores, etc.
- La gerencia de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. debe diseñar un plan de capacitación para todos los trabajadores de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. de Chota en temas administrativos, como: marketing, procesos de trabajo, trabajo en equipo, liderazgo, relaciones humanas, relaciones públicas para que sean conscientes que el empirismo no les ayuda para desarrollar sus actividades cotidianas de la mejor manera.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- D'Alessio, (2012). *Administración de operaciones productivas*. México: Mc Graw Hill.
- Droguett, (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* (Tesis de licenciatura). Universidad de Chile
- Hernández, (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Horovitz, (2009). *La calidad del servicio*. España: Mc Graw Hill.
- Pérez, (2011). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C.-Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. (Tesis de licenciatura)
- Pretel y Marcelo, (2014). *Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en la provincia de Cajabamba – departamento de Cajamarca 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Tschohl, (2008). *Servicio al cliente*. 5ta edición. Instituto de calidad de servicio USA.
- Velasco, (2010). *Gestión de la calidad*. Segunda edición. Editorial Pirámide. México.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia metodológica

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población	Muestra	Instrumentos	Procesamiento
<p>“Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017”</p>	<p>General ¿De qué manera incide la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la situación actual de la calidad de servicio de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017? • ¿Cuál es la situación actual de la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017? 	<p>General Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la situación actual de la calidad de servicio de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017. • Identificar la situación actual de la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017. 	<p>General La calidad de servicio incide directamente en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La situación actual de la calidad de servicio de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017, es baja. • La situación actual de la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017, es baja. 	<p>Independiente</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Dependiente</p> <p>Satisfacción de los clientes</p>	<p>Estará conformada por los 10 trabajadores y 1000 clientes en promedio de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017.</p>	<p>La muestra estará constituida por los 10 trabajadores de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017. La muestra será no probabilística, tipo censo. La muestra de los clientes será 278.</p>	<p>Técnicas de Recopilación de Información: Aplicación de la técnica de la encuesta, mediante el instrumento cuestionario para determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino SAC de Chota, 2017.</p>	<p>Técnicas de Procesamiento de la Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computarizada con el software Excel. • Tabulaciones <p>Técnicas de Análisis e Interpretación de Resultados: Análisis y Evaluación de la Información para cada variable e indicador.</p>

Anexo 2: Encuesta a trabajadores

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

ENCUESTA DESTINADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
TRANSPORTES ÁNGEL DIVINO SAC DE CHOTA

OBJETIVO: Recabar información respecto a los factores que influyen en la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino de Chota, para elaborar mi tesis.

INDICACIONES: Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque (X) la respuesta que mejor describa su opinión. La escala utilizada es del **muy de acuerdo al muy en desacuerdo**. El rango de respuestas va de:

1. **Muy en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
4. **De acuerdo**
5. **Muy de acuerdo.**

❖ **SOBRE CALIDAD DE SERVICIO**

1. **La empresa de transportes Ángel Divino cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesitan los clientes para disfrutar su viaje.**
 - Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo
2. **¿Si se presenta un problema o algún pasajero necesita ayuda, el personal de la empresa lo ayudará a resolverlo inmediatamente:**

- Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo.
- 3. El personal de la empresa siempre está atento a los deseos y necesidades de los pasajeros:**
1. Muy en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4. Desacuerdo
 5. Muy de acuerdo
- 4. El ambiente que hay en la empresa de transportes Ángel Divino SAC hace sentir cómodo (a) como en casa a sus pasajeros:**
- Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo.
- 5. Las unidades de transportes con que cuenta la empresa, tienen todos los servicios necesarios para que los pasajeros se sientan cómodo durante su estancia o traslado:**
- Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo.
- 6. Si los pasajeros solicitan algo personal de la empresa, se informa exactamente cuándo se lo proporcionarán y cumplirán con ello:**
- Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo

- Muy de acuerdo

7. Las áreas comunes tienen un ambiente divertido y agradable:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo.

8. Siempre estamos con una sonrisa en el rostro, y nos mostramos interesados por servir a los pasajeros:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

9. Las pertenencias de los pasajeros en la empresa, están seguras:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

10. La empresa Ángel Divino S.A.C., cuenta con unidades de transporte e instalaciones modernas y atractivas

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

11. En todo momento y a toda hora y en todos los lugares de la empresa brindamos un servicio de calidad:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo

- Muy de acuerdo.

12. Tenemos una apariencia limpia y agradable:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

13. El personal de la empresa siempre está dispuesto a atender y a ayudar:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

14. En la empresa prestan una atención muy personal:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo.

15. Las personas que trabajan en la empresa son integra:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Muy de acuerdo

❖ SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

16. El servicio que brinda la empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota es bueno:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- De acuerdo
- Muy de acuerdo

17. La empresa Ángel Divino SAC de Chota tiene clientes frecuentes:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

18. Los buses con que cuenta la empresa Ángel Divino SAC de Chota son modernos y agradan a los clientes:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

19. El personal de la empresa Ángel Divino SAC de Chota, es confiable:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

20. Los clientes recomiendan a sus amigos y familiares viajar en la empresa Ángel Divino SAC de Chota:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

21. Todos los servicios de la empresa Ángel Divino SAC de Chota son buenos:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- De acuerdo
- Muy de acuerdo

22. El embarque y desembarque es moderno y atractivo, lo cual los clientes aprecian:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

23. La empresa Ángel Divino SAC de Chota es puntual en sus horarios de salida:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

24. La empresa Ángel Divino SAC de Chota cumple con sus itinerarios en forma precisa:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

25. La empresa Ángel Divino S.A.C. de Chota, tiene una atención adecuada de venta de pasajes:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Muchas gracias por su apoyo y su valiosa cooperación.

Anexo 2: Encuesta a los clientes

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

ENCUESTA DESTINADA A LOS CLIENTES DE EMPRESA TRANSPORTES
ÁNGEL DIVINO S.A.C. DE CHOTA

OBJETIVO: Recabar información respecto a los factores que influyen en la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Ángel Divino de Chota, para elaborar mi tesis.

INDICACIONES: Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque (X) la respuesta que mejor describa su opinión. La escala utilizada es del **muy de acuerdo al muy en desacuerdo**. El rango de respuestas va de:

1. **Muy en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
4. **De acuerdo**
5. **Muy de acuerdo.**

II. RESPECTO AL TEMA DE INVESTIGACIÓN

❖ SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

2. La empresa de transportes Ángel Divino cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesito para disfrutar de mi viaje.

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

3. Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la empresa me ayudará a resolverlo inmediatamente:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo.

4. El personal de la empresa siempre está atento a mis deseos y necesidades:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy de acuerdo

5. Me siento tranquilo y seguro dentro de la empresa:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

6. El ambiente que hay en la empresa me hace sentir cómodo (a) como en casa:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo.

7. La unidad de transportes cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia de traslado:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo

- Muy de acuerdo.
- 8. Si solicito algo personal de la empresa, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán y cumplirán con ello:**
1. Muy en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4. De acuerdo
 5. Muy de acuerdo
- 9. En las áreas comunes hay un ambiente divertido y agradable:**
- Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo.
- 10. El personal de la empresa siempre está con una sonrisa en el rostro, se muestra interesado por servir a los pasajeros:**
- Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo
- 11. Me siento seguro de dejar mis pertenencias en la empresa:**
- Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo
- 12. Si alguien en la empresa se compromete a hacer algo por mí, lo hará:**
- Muy en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - De acuerdo
 - Muy de acuerdo

13. Confió en que nunca entrara a la empresa o a la unidad de transporte alguien que no está autorizado para ello:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

14. La empresa Ángel Divino S.A.C., cuenta con unidades de transporte e instalaciones modernas y atractivas

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

15. En todo momento y a toda hora y en todos los lugares de la empresa recibo un servicio de calidad:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo.

16. Los empleados de la empresa tienen una apariencia limpia y agradable:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

17. En los distintos servicios que me presta la empresa son presentados correctamente desde la primera vez:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo

18. El personal de la empresa siempre está dispuesto a atenderme y a ayudarme:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

19. En la empresa me prestan una atención muy personal:

- 1. Muy en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo.

20. Confío en la integridad de las personas que trabajan en la empresa:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

21. Cuando necesito ayuda o algo particular, siento toda la confianza en acudir al personal de la empresa para que se haga cargo de mi asunto:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

❖ **SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**

22. Me siento contento (a) con el servicio que brinda la empresa Ángel Divino SAC de Chota:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

23. Siempre viajo en la empresa Ángel Divino SAC de Chota:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

24. Me siento a gusto os buses con que cuenta la empresa Ángel Divino SAC de Chota:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

25. Me siento contento y confío en el personal de la empresa Ángel Divino SAC de Chota:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

26. Con mucho gusto recomendaría a la gente viajar en la empresa Ángel Divino SAC de Chota:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

27. Todos los servicios de la empresa Ángel Divino SAC de Chota son buenos:

- Muy en desacuerdo

- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

28. El embarque y desembarque es moderno y atractivo:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

29. La empresa Ángel Divino SAC de Chota es puntual en sus horarios de salida:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

30. La empresa Ángel Divino SAC de Chota cumple con sus itinerarios en forma precisa:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

31. La empresa Ángel Divino SAC de Chota, tiene una atención adecuada de venta de pasajes:

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo