

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**TESIS**

**“GESTION DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DE  
SERVICIOS AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE  
TERRESTRE DE PASAJEROS EXPRESO INTERNACIONAL  
PALOMINO SAC 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE  
EMPRESAS**

**AUTORES:**

**BACHILLER, GONZALES LOAYZA, LUIS MIGUEL**

**BACHILLER, PALLARCO ARAUJO, RUTH NOEMI**

**ASESOR:**

**MG. FUCHS ANGELES OSCAR ENRIQUE**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ**

**2020**



### **Dedicatoria**

Dedicamos este logro a Dios Todo poderoso, que con su sabiduría nos guía, a nuestros padres por su amor incondicional, quienes siempre nos brindan su apoyo, por sus consejos, sus valores, su fortaleza y sabiduría en nuestra formación profesional y a personas involucradas que nos apoyan siempre, hoy culminamos satisfactoriamente con una meta, que es el inicio de nuestro próximo objetivo a cumplir.

### **Agradecimientos**

Agradecemos a los docentes de la Universidad Peruana de las Américas; en especial al Mg. Fuchs Ángeles Oscar Enrique, por su apoyo incondicional en el asesoramiento de la tesis y logro de la presente investigación para su culminación exitosa en nuestra carrera profesional.

## Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo Analizar de qué manera la gestión operacional influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020. Mediante el uso de la encuesta dirigida a los clientes del transporte, Donde se recolecto información acerca de cómo mejorar las expectativas y satisfacer las necesidades de los pasajeros.

El tipo de investigación fue aplicado, descriptivo, transversal - explicativo, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. El instrumento empleado fue el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta virtual, con 10 preguntas para la variable independiente “Gestión de operaciones” y 10 preguntas para la variable dependiente “Servicio al cliente”, con una escala de Likert y fue sometida al criterio de 03 expertos.

Se calculó la confiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach que fue aplicado en el programa SPSS 25, el cual nos ayudó a obtener los gráficos y tablas que nos sirvieron de análisis para la interpretación y la obtención de los resultados, para las variables “Gestión de operaciones” Y para variable “servicio al cliente” se obtuvo 0.93 de muy alta, por lo tanto, es confiable su aplicación.

Por otro lado, los resultados demuestran que el embarque tiene alta influencia sobre el servicio al cliente de los pasajeros de la empresa de transportes ( $p=0,000$ ;  $r=0.740$ ). Como también se demuestra que desembarque tiene influencia sobre el servicio ( $p=0,000$ ;  $r=0.703$ ).

Por lo tanto, se concluye respecto al objetivo general planteado que el área de gestión de operaciones, influye sobre el servicio a los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020. Hacia sus clientes los cuales se ven reflejados mediante la satisfacción de los mismos a través del servicio adquirido aceptándose así la hipótesis alternativa H1 y rechazándose la hipótesis nula H0 establecidas anteriormente. Si involucramos más a los clientes aumentara la demanda y la empresa se sentirá muy satisfecha con los resultados.

Palabras clave: Gestión de operaciones, servicio al cliente, embarque, desembarque, calidad de servicio y satisfacción al cliente.

## Abstract

The objective of this study was to analyze how operational management influences the improvement of customer service in the passenger land transport company Expreso Internacional Palomino SAC. 2020. Through the use of the survey directed to transportation customers, where information was collected about how to improve expectations and meet the needs of passengers.

The type of research was applied, descriptive, cross-explanatory, non-experimental design and quantitative approach. The instrument used was the questionnaire and the technique used was the virtual survey, with 10 questions for the independent variable "Operations management" and 10 questions for the dependent variable "Customer service", with a Likert scale and was subjected to the criterion from 03 experts.

The reliability of the Cronbach's Alpha coefficient was calculated, which was applied in the SPSS 25 program, which helped us to obtain the graphs and tables that served as analysis for the interpretation and obtaining of the results, for the variables "Management of operations" and for variable "customer service", 0.93 was very high, therefore, its application is reliable.

On the other hand, the results show that boarding has a high influence on the customer service of the passengers of the transport company ( $p = 0,000$ ;  $r = 0,740$ ). As it is also shown that disembarkation has an influence on the service ( $p = 0,000$ ;  $r = 0.703$ ).

Therefore, it is concluded with respect to the general objective set that the operations management area influences the service to customers of the passenger land transport company Expreso Internacional Palomino SAC. 2020. Towards its customers, which are reflected by their satisfaction through the service acquired, thus accepting the alternative hypothesis H1 and rejecting the null hypothesis H0 established

above. If we involve customers more, demand will increase and the company will feel very satisfied with the results.

Keywords: Operations management, customer service, embarkation, disembarkation, quality of service and customer satisfaction

## Tabla de contenidos

Dedicatoria .....	i
Agradecimientos.....	ii
Resumen .....	iii
Abstract .....	v
Tabla de contenidos.....	vii
Lista de tablas.....	x
Lista de figuras .....	xii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: Problema de la Investigación. ....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1. Problema General .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2. Problema específico .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1. Objetivo general.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2. Objetivo específico .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Justificación e Importancia de la Investigación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. Limitaciones .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II: Marco Teórico .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 A nivel internacional .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2 A nivel nacional.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.1. Definición de Términos Básicos .....</b>	<b>20</b>

2.2.1.1.	<b>Gestión de Operaciones</b> .....	20
2.2.1.2.	<b>Embarque y desembarque</b> .....	21
2.2.1.3.	<b>Transporte</b> .....	22
2.2.1.4.	<b>Conceptos físicos de los sistemas de transporte:</b> .....	23
2.2.1.5.	<b>Terminal terrestre</b> .....	24
2.2.1.6.	<b>Servicio al cliente</b> .....	26
CAPÍTULO III: Metodología de la investigación.....		42
3.1.	<b>Enfoque de la Investigación:</b> .....	42
3.2.	<b>Variables:</b> .....	42
3.2.1.	<b>Operacionalización de las variables:</b> .....	43
3.3.	<b>Hipótesis</b> .....	48
3.3.1.	<b>Hipótesis General</b> .....	48
3.3.2.	<b>Hipótesis Específico</b> .....	48
3.4.	<b>Tipo de investigación:</b> .....	48
3.5.	<b>Diseño de la Investigación:</b> .....	49
3.6.	<b>Población y Muestra:</b> .....	50
3.6.1.	<b>Población:</b> .....	50
3.6.2.	<b>Muestra:</b> .....	51
3.6.3.	<b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:</b> .....	52
3.6.4.	<b>Validación del instrumento.</b> .....	56
3.6.5.	<b>Confiability del instrumento</b> .....	57
3.6.6.	<b>Análisis de Confiability.</b> .....	58
CAPÍTULO IV: Resultados .....		60

4.1. Análisis de los Resultados:.....	60
<b>4.1.1. Resultados relacionados con la variable I gestión de operaciones. ....</b>	<b>60</b>
<b>4.1.2. Hipótesis específica 1 .....</b>	<b>82</b>
4.1.3. Hipótesis específica 2 .....	84
4.2. Discusiones de los resultados.....	86
Conclusiones .....	89
Recomendaciones.....	90
Referencias Bibliográficas .....	92
Apéndices .....	97
Apéndice N° 01: Matriz de Consistencia .....	97
Apéndice N° 02: Instrumento de recolección de datos .....	99
Apéndice N° 03: Matriz de respuesta de ítems. ....	103
Apéndice N° 04: Fichas de Validación de Experto.....	106
Apéndice N° 05: Declaración Jurada .....	118
Apéndice N° 06: Carta a la Empresa Palomino .....	119

## Lista de tablas

Tabla 1: Detalle de la variable independiente .....	43
Tabla 2: Detalle de la variable dependiente .....	44
Tabla 3: Cuadro de operaciones de variables .....	45
Tabla 4: Cuadro de valoracion .....	56
Tabla 5: Cuadro de Expertos .....	56
Tabla 6: Cuadro de Calificación de Expertos.....	57
Tabla 7: Alfa de Cronbach .....	58
Tabla 8: Valores de Alpha de Cronbach .....	59
Tabla 9: ¿La sala de ventas de pasajes ofrece una adecuada infraestructura para la compra con anticipación el boleto de viaje, en la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC? .....	60
Tabla 10: ¿La infraestructura de la sala de espera de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ofrece un nivel de confort?.....	61
Tabla 11: ¿Usted considera que el control de pasajeros es adecuado, antes de abordar el bus en el terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC? .....	62
Tabla 12: ¿Usted considera que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Hace bien la recepción de su equipaje en los terminales?.....	63
Tabla 13: ¿Los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC muestran seriedad y responsabilidad en su trabajo? .....	64
Tabla 14: ¿Usted tiene conocimiento de las rampas de desembarque en los terminales de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	65
Tabla 15: ¿Usted considera confortable la sala de espera en el desembarque del terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	66
Tabla 16: ¿usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace bien la entrega de su equipaje?.....	67
Tabla 17: ¿Usted considera apropiado hacer un control de pasajeros en ruta en el bus de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	68
Tabla 18: ¿La información que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ante un desperfecto mecánico u/o factor climatológico en ruta cuando viaja es oportuno y convincente?.....	69
Tabla 19: ¿Tiene usted la facilidad de adquirir los boletos de viaje, mediante nuestra App de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	70
Tabla 20: ¿Está de acuerdo usted, como resolvieron sus dudas durante la atención prestada el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	71
Tabla 21: ¿Cuándo usted acude al servicio de atención al cliente el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Muestra amabilidad?.....	72
Tabla 22: ¿La Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Brinda un servicio personalizado a sus clientes?.....	73
Tabla 23: ¿Usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Hace el seguimiento post venta? .....	74
Tabla 24: ¿Siente usted que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC Cumple con el servicio en el tiempo establecido?.....	75

Tabla 25: Cree usted que los precios que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Son accesibles en comparación con otras empresas de transporte? .....	76
Tabla 26: ¿Usted considera que los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Tienen los conocimientos necesarios de ruta para transportarlo con seguridad?..	77
Tabla 27: Usted considera que las llegadas a sus respectivos destinos de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Son puntuales? .....	78
Tabla 28: Usted considera que la distracción complementaria es buena dentro de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	79
Tabla 29: Correlación de Spearman para la hipótesis general .....	81
Tabla 30: Correlación de Spearman para la hipótesis específica 1 .....	83
Tabla 31: Correlación de Spearman para la hipótesis específica 2 .....	85

## Lista de figuras

<b>Figura 1:</b> Formula Alpha de Cronbach .....	58
<b>Figura 2:</b> ¿La sala de ventas de pasajes ofrece una adecuada infraestructura para la compra con anticipación el boleto de viaje, en la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC? .....	60
<b>Figura 3:</b> ¿La infraestructura de la sala de espera de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ofrece un nivel de confort?.....	61
<b>Figura 4:</b> ¿Usted considera que el control de pasajeros es adecuado, antes de abordar el bus en el terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC? .....	62
<b>Figura 5:</b> ¿Usted considera que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Hace bien la recepción de su equipaje en los terminales?.....	63
<b>Figura 6:</b> ¿Los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC muestran seriedad y responsabilidad en su trabajo? .....	64
<b>Figura 7:</b> ¿Usted tiene conocimiento de las rampas de desembarque en los terminales de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	65
<b>Figura 8:</b> ¿Usted considera confortable la sala de espera en el desembarque del terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	66
<b>Figura 9:</b> ¿usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace bien la entrega de su equipaje?.....	67
<b>Figura 10:</b> ¿Usted considera apropiado hacer un control de pasajeros en ruta en el bus de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	68
<b>Figura 11:</b> ¿La información que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ante un desperfecto mecánico u/o factor climatológico en ruta cuando viaja es oportuno y convincente?.....	69
<b>Figura 12:</b> ¿Tiene usted la facilidad de adquirir los boletos de viaje, mediante nuestra App de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	70
<b>Figura 13:</b> ¿Está de acuerdo usted, como resolvieron sus dudas durante la atención prestada el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?.....	71
<b>Figura 14:</b> ¿Cuándo usted acude al servicio de atención al cliente el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Muestra amabilidad?.....	72
<b>Figura 15:</b> ¿La Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Brinda un servicio personalizado a sus clientes?.....	73

<b>Figura 16:</b> ¿Usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace el seguimiento post venta? .....	74
<b>Figura 17:</b> ¿Siente usted que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC Cumple con el servicio en el tiempo establecido?.....	75
<b>Figura 18:</b> ¿Cree usted que los precios que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Son accesibles en comparación con otras empresas de transporte? .....	76
<b>Figura 19:</b> ¿Usted considera que los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC tienen los conocimientos necesarios de ruta para transportarlo con seguridad? ...	77
<b>Figura 20:</b> ¿Usted considera que las llegadas a sus respectivos destinos de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Son puntuales? .....	78
<b>Figura 21:</b> ¿Usted considera que la distracción complementaria es buena dentro de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC? .....	79

## **Introducción**

Una de las nuevas tendencias que se ha venido desarrollando en estos últimos años que las empresas influyen mucho en sus clientes, hasta fidelizar su servicio, es por ello, que los encargados de las empresas están capacitándose para saber cómo influir en la mejora y alcanzar el objetivo.

La presente investigación se realiza con el propósito de Analizar de qué manera la gestión operacional influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC. 2020, ya que la empresa está a cargo de todas las áreas dentro como fuera (clientes) y cada uno tiene un diferente nivel de influencia sobre el servicio que se brinda al pasajero, Asimismo, por la evolución que ha tenido la gestión de operaciones en los últimos años y se ha demostrado que es importante escuchar las opiniones de los clientes para estar a la vanguardia y ser más exitosa en el rubro.

El Capítulo I, presenta la descripción de la realidad problemática de la investigación, considerando un planteamiento general, una formulación del problema, la determinación de los objetivos, la justificación y las limitaciones.

En el Capítulo II, se plantea la fundamentación teórica estableciendo los antecedentes internacionales y nacionales las cuales nos sirven de guía para el desarrollo de la investigación, las bases teóricas necesarias para poder determinar la estructura del documento y una definición de términos básicos que permite la aclaración de las palabras claves.

En el Capítulo III, se desarrolla la metodología presentando el enfoque de la investigación, se define la hipótesis y las variables que influyen en el desarrollo de la gestión de operaciones y el

servicio de los clientes con la finalidad de conocer las definiciones. Esta tercera etapa de la investigación desarrolla la matriz de consistencia y de operacionalización de las variables. También se determina la población y la muestra que se tomó en cuenta para la investigación, los instrumentos utilizados (encuesta), los procedimientos que se siguió y las técnicas para el procesamiento y análisis de datos empleados en la investigación.

Capítulo IV, se establecen los resultados y graficas en SPSS, se reportan y analizan los resultados de la investigación. Se desarrolla la comprobación de las hipótesis y la discusión de resultados para dar a conocer si es de confiabilidad.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones del caso, que responden a las determinaciones del problema de investigación. Las referencias bibliográficas de las cuales sacamos información y las fuentes de las tablas y gráficos permiten encontrar los orígenes que validan la información encontrada en esta investigación.

Esta investigación incluye apéndices, tablas. Que soportan al detalle cada una de las actividades relacionadas con el levantamiento de la información de la tesis presentada.

## **CAPÍTULO I: Problema de la Investigación.**

### **1.1.Descripción de la Realidad Problemática**

Los países se mueven bajo un proceso de acelerado cambio y competitividad global en una economía hacia el capitalismo, Las empresas buscan aumentar índices de productividad, eficaz, eficiencia y brindar un servicio de calidad, lo que obliga a los gerentes a adoptar modelos participativos de administración, aprovechando el recurso humano, promoviendo el trabajo en equipo.

En el Perú para su desarrollo existen muchos agentes económicos, uno de ellos es el sector de transporte terrestre por carretera tiene como rol principal aportar funcionalidad al comercio de bienes, puesto que permite la recolección, movilización, almacenaje y entrega de los productos. Así, hace viables las transacciones comerciales dentro de cuyos términos se asume la responsabilidad de entrega hasta el lugar donde se ubica el cliente final.

La empresa el departamento de gestión de operaciones del Expreso Internacional Palomino SAC. Está enfocado en el embarque y desembarque de pasajeros al interior el País, la problemática de esta empresa es por la demora en la programación de las unidades.

Debido a que tiene que compartir el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con otras tres empresas del mismo grupo empresarial. Cada unidad tiene establecido un kilometraje por recorrido dentro de los parámetros de tiempo de vida útil. Para prevenir daños materiales y evitar accidentes, el motivo es que el taller no cuenta con la infraestructura y espacio adecuado para la cantidad de buses que necesitan de los servicios de mantenimiento.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la gestión operacional influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020?

### **1.2.2. Problema específico**

¿De qué manera la gestión de embarque influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020?

¿De qué manera la gestión de desembarque influye, en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar de qué manera la gestión operacional influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020.

### **1.3.2. Objetivo específico**

Identificar de qué manera la gestión de embarque influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020.

Determinar de qué manera la gestión de desembarque influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020.

#### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

La investigación se realiza porque se vio la necesidad de mejorar sus servicios para la satisfacción de sus clientes, permitiendo incrementar el nivel competitivo y obtener la demanda del servicio, mediante el análisis que busca dar solución al problema del área de gestión de operaciones que es el corazón de la empresa.

La investigación se realiza, para desarrollar y estar entre las diez mejores empresas del Perú, que genera el desarrollo económico para el funcionamiento de la empresa Expreso Internacional Palomino SAC. No es suficiente ser efectivo en nuestro territorio y en el mundo, sino también se debe buscar mecanismos de retención del cliente, es entonces que se necesita fidelizar al cliente porque es la principal fuente de recursos económicos.

La investigación permitirá fidelizar al cliente para la creación de valor en el largo plazo, Los clientes eligen el servicio porque les satisface una necesidad en particular, la excesiva oferta ha causado que las empresas tengan la dificultad de retener a los clientes.

La fidelización de clientes permite lograr que vuelva a elegir el servicio o a visitar la empresa, y recomiende la misma a otros consumidores.

#### **1.5. Limitaciones**

Una de nuestras principales limitaciones es la pandemia que estamos atravesando en este tiempo de emergencia sanitaria y cuarentena obligatoria, la cual no nos permite reunirnos, por

el contagio que se viene dando en la población, por ello nos hemos enfocado básicamente en hacer el trabajo de forma virtual, tres a más horas diarias cada uno en sus hogares.

Otra de nuestra limitación es la disminución de velocidad del internet, porque nos dificulta en el intercambio y recepción de información para la investigación de la tesis.

## **CAPÍTULO II: Marco Teórico**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 A nivel internacional**

1. Escalante y Siguencia (2014) realizaron una tesis para optar el título de Ingeniero en Gestión Empresarial con mención en Gestión de Mercados Internacionales, para la Universidad de Guayaquil – Ecuador “ANÁLISIS DEL SECTOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO EN GUAYAQUIL Y LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA LOGÍSTICO” La presente investigación tiene como objetivo determinar la viabilidad de la aplicación de un sistema logístico al sector de Transporte de Carga Terrestre en Guayaquil. Las muestras estudiadas fueron 156 empresas transportistas y 382 clientes que usan de forma regular el servicio. La metodología utilizada incluyó investigación descriptiva, empleada para indagar en las empresas; y la investigación exploratoria aplicada a través de encuestas a los usuarios para reconocer las falencias que persisten. Se da a conocer los grandes problemas a la hora de trasladar las mercaderías desde las terminales portuarias hasta sus lugares de destino, sea esto por la falta de organización y control o la proliferación de transportistas informales, lo que provoca congestión vehicular y ruido excesivo; además de la inseguridad de los clientes al no saber si la mercadería llegará en perfectas condiciones a la hora estimada. Por estas razones se propone la creación de un departamento específico que se encargue de gestionar el sistema logístico, mediante la aplicación de estrictos procesos que garanticen la calidad del servicio y optimización del uso de recursos. Además ayudará a mantener un constante control en el cumplimiento de las propuestas realizadas, a través de la capacitación del personal tanto administrativo como operativo, logrando así satisfacer las necesidades y demandas de sus clientes.

Los tesisistas presentan esta propuesta para beneficiar a las asociaciones de transportistas reduciendo sus gastos operativos, mejorando la calidad de su servicio y alcanzando una mejor imagen y confiabilidad a la vista de los clientes por el servicio brindado y contribuyendo a disminuir el caos vehicular y la contaminación sonora en la ciudad.

Esta tesis lo tomamos como referencia porque aporta técnicas de mejora en el servicio al cliente y fidelización del mismo.

2. Santana y Marte (2017) realizó una tesis para optar el título de Magister en Administración Estratégica, para la Universidad Pontificia Católica Madre y Maestra Santo Domingo - República Dominicana. “PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO: CASO TRANSPORTE EXPRESO TAREA, RUTA SANTO DOMINGO-BONAO”.

Se presenta una propuesta estratégica para la mejora en la calidad del servicio de Transporte Expreso Tarea. La calidad del servicio se afecta por: salida impuntual de autobuses, condiciones de terminal y falta de capacitación empleados. Investigación de carácter mixto, exploratorio, de campo y no experimental. Muestra: 334 usuarios, hombre o mujer, mayor de 18 años, empleo indistinto y Gerente de Operaciones de la empresa. Hallazgos: 58% en edad comprendida entre 18-35 años y 69% asiste a universidad, 55% dice que precio es alto y medio alto, 48% condiciones físicas de las terminales es regular y mala, 59% condición física de los autobuses es regular o mala. Conclusión: La empresa se diferencia por ruta única Santo Domingo Bonaio, pero debe enfocarse en invertir en estrategias de calidad que mejoren aspectos como el precio, terminal y los autobuses.

Los tesisistas presentan una estrategia para la mejora en la calidad del servicio, por las salidas impuntuales, precios altos y la falta de atención a los clientes, se realizó encuestas a los clientes y se apreció buena aceptación.

Esta tesis lo tomamos como referencia para mejorar la atención, precio y fluidez en nuestro servicio.

3. Aldas (2020) realizó una tesis para optar el título de Magister en Transporte y Logística, en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Riobamba - Ecuador. “DETERMINACIÓN DE LA EFICIENCIA DE LA MOVILIDAD PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INSTITUCIONAL DE LA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL QUITUMBE” La presente investigación es de tipo cuantitativa se desarrolló en la ciudad de Quito, en 9 instituciones públicas que están ubicadas en la Plataforma Gubernamental Quitumbe; se trabajó en la problemática del servicio de transporte institucional, se presenta el diagnóstico y un análisis técnico de la movilidad utilizando las herramientas de investigación de encuestas para el levantamiento de información; la finalidad fue determinar la eficiencia en la movilidad para mejorar el transporte institucional. Se comprueba la hipótesis y se plantea una manera más eficiente de movilidad para los funcionarios públicos que implica el rediseño de rutas con una mayor cobertura y obteniendo una optimización, siendo más atractivo para la población potencial; en la gestión se plantea una intervención general dejando de lado la administración individualizada, misma que conlleva a un ahorro en el presupuesto de contratación del servicio de transporte institucional y se logra un gasto más eficiente que abarca rubros necesarios para contar con un servicio más integral que cuente con un parqueadero para el ascenso y descenso seguro de pasajeros y su respectiva señalización. Se concluye que la

propuesta planteada del servicio de transporte institucional es eficiente, integral y sostenible, pudiendo ser aplicada en favor de mejorar la movilidad.

El tesista en su investigación presenta el diagnóstico y análisis, utilizando las encuestas, la finalidad fue para determinar la eficiencia del servicio.

Esta tesis la tomamos como referencia porque se ve el ahorro en el presupuesto de la contratación, para la mejora de servicio y satisfacción del cliente.

4. Vasconez (2020) realizó una tesis para optar el título de Ingeniería en Gestión Empresarial Internacional en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. “PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORA EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DEL GRUPO VALERO & VALERO”. En el presente trabajo escrito se fundamenta en el análisis del proceso de prestación de servicio de transporte terrestre de la empresa BRODI S.A., perteneciente al Grupo empresarial Valero & Valero, ubicada en la ciudad de Guayaquil. Por años, la actividad principal del Grupo Valero & Valero ha sido la prestación de servicios logísticos aduaneros, sin embargo, debido al creciente movimiento de esta actividad, el Gerente General tuvo la visión de prestar un servicio integral, constituyendo una compañía que brinde el servicio de transporte terrestre de carga a sus clientes importadores. Mediante el levantamiento de información y observancia en campo, se ha determinado quienes son los actores que intervienen en el proceso y cuáles son las áreas que interactúan. Se ha elaborado el diagrama de flujo para el “Proceso de Prestación de Servicios de Transporte Terrestre”, el cual ha sido disgregado en subprocesos para su mejor comprensión y ejecución, delimitando tareas para cada colaborador, estableciendo tiempos de respuesta en cada uno de ellos. Con esto se pretende solucionar la carencia de comunicación entre las divisiones, y con el cliente;

eliminar costos adicionales en las operaciones de la empresa aduanera y de transporte terrestre; optimizar la logística del transporte y, promover una cultura preventiva.

El tesista en su investigación da a conocer la prestación de servicios logísticos y aduaneros, de acuerdo al crecimiento la empresa tuvo que prestar un servicio integral.

Esta tesis tomamos como referencia para romper paradigmas entre las distintas áreas y trabajar conjuntamente con un solo fin de satisfacer las necesidades del cliente.

5. Villarroel (2018) realizó una tesis para optar el título de Ingeniera en Gestión de Transporte en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Riobamba - Ecuador. “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO Y SU MEJORA CONTINUA A TRAVÉS DE LA NORMA UNE-EN 13816 EN EL CANTÓN PASTAZA, PROVINCIA DE PASTAZA” El presente trabajo de investigación titulado: “Análisis de la calidad de servicio del transporte público urbano y su mejora continua a través de la norma UNE-EN 13816 en el Cantón Pastaza, Provincia de Pastaza”, tiene como objetivo analizar la calidad de servicio del transporte público urbano en base a los ocho criterios de calidad descritos por la norma y presentar una propuesta de mejora continua. Mediante el uso de la encuesta dirigida a los usuarios se recolectó información acerca de características socioeconómicas, como también de la calidad percibida y esperada por las personas que hacen uso del servicio de transporte público urbano, además se procedió a realizar el análisis estadístico de cada uno de los atributos de calidad. Los resultados encontrados en este trabajo fue: la insatisfacción de los usuarios, deficiencia en la señalización e información del servicio, entre otros; se realizó el análisis de las características generales del servicio en la actualidad y la propuesta mediante un ciclo de calidad en mejora del servicio, en el que se desarrolla un plan de mejoras. Por ello, se

evidencia que el transporte público es el principal servicio que hace uso la mayor parte de la población, por ende está vinculado a la calidad de vida de cada individuo. Se recomienda al GADM tener como referencia la presente investigación y de esta manera tomar decisiones para suministrar un servicio que satisfaga las necesidades y las expectativas del pasajero.

El tesista propone en su investigación, analizar la calidad de servicio de transporte en base a los 8 criterios y presentar una propuesta de mejora continua.

Se recolecto información, mediante encuestas para evaluar la atención prestada y a qué tipo de clientes se enfocan.

Esta tesis lo tomamos como referencia para tener un plan de mejoras en nuestros servicios.

### **2.1.2 A nivel nacional**

1. Díaz & Sánchez (2016) realizaron una tesis para optar el título de Licenciado en Administración, para la Universidad Señor de Sipan Chiclayo – Pimentel “CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES ANGEL DIVINO SAC CHICLAYO -2016” El presente trabajo fue llevado a cabo con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente dentro de la empresa de transportes Ángel Divino SAC con la finalidad de evidenciar en qué de qué manera y en qué medida está influyendo la prestación del servicio a través de todos los procesos que implicados dentro del mismo y como el cliente viene percibiendo el servicio demostrándolo a través del grado de satisfacción que estos puedan tener. Para lo cual a través de un tipo de investigación correlacional con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental tranSACccional correlacional

y a través de una muestra obtenida mediante la fórmula de población finita teniendo como referencia a los clientes anuales de la empresa del año 2015 que nos permitió obtener la muestra que de la población, se procedió a la aplicación de una encuesta utilizada como técnica principal de recolección de la información la cual fue aplicada dentro de las instalaciones de la empresa de transportes Ángel divino SAC las cuales fueron dirigidas especialmente a los clientes que acudían a solicitar el servicio de transporte de Ángel Divino S.A.C, luego de la recolección de los datos que serían fundamentales para evidenciar el propósito de este trabajo se procedió a guardar la información en un archivo de carpeta para garantizar su seguridad para luego ser plasmados al programa computarizado IBM SPSS Statistics el cual nos ayudó a obtener los gráficos y tablas que nos sirvieron de análisis para la interpretación y la obtención de los resultados pudo evidenciar que existe una óptima relación entre la calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Ángel Divino SAC y la satisfacción de sus clientes a través de los distintos procesos que implica la prestación del servicio según las dimensiones establecidas para el estudio de operacionalización, de los cuales también reflejo que la empresa tiene ciertos aspectos en que mejorar dentro del servicio para lograr así una mayor satisfacción del usuario para ello se propuso la implementación de un programa de mejora de la calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente buscando lograr así un impacto significativo en términos económicos, social y organizacional dentro de la empresa. El resultado respecto al nivel de relación que existe entre la calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Ángel Divino SAC con la satisfacción que tienen los clientes se pudo determinar a través de los resultados obtenidos en tablas y gráficos relacionados con las dimensiones tomadas en cuenta

tanto para la variable independiente (calidad de servicio) para la variable independiente (satisfacción al cliente) que existe un nivel bueno y aceptable de relación por encima del promedio. Por lo tanto, la conclusión respecto al objetivo general planteado se concluyó que existe una correcta relación respecto a la calidad del servicio que viene brindando la empresa de transportes Ángel Divino SAC hacia sus clientes los cuales se ven reflejados mediante la satisfacción de los mismos a través del servicio adquirido aceptándose así la hipótesis alternativa H1 y rechazándose la hipótesis nula H0 establecidas anteriormente.

Los tesisistas indican en esta investigación, buscar la relación de satisfacción de sus clientes a través de los distintos procesos que implica la prestación del servicio según; las dimensiones establecidas para el estudio de operacionalización dentro de la empresa y propusieron la implementación de programas del servicio de calidad para garantizar para luego ser plasmados al programa computarizado IBM SPSS Statistics cuyo resultados obtenidos es óptimo porque existe un nivel bueno y aceptable por encima del promedio de la empresa.

Esta tesis lo tomamos como referencia porque aporta la implementación de programas y cómo influye directamente en la prestación de servicios al cliente.

2. Delgado y Carrasco (2015) realizaron una tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, para la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo – Chiclayo “EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES LINEA EN EL ÁREA DE CARGA Y ENCOMIENDAS - CHICLAYO 2014” trata sobre Las empresas de hoy priorizan la calidad de servicio constantemente, teniendo como objetivo lograr

la lealtad del cliente con su atención personalizada y eficiente. Las empresas que brindan servicio de Carga y Encomiendas en la ciudad de Chiclayo buscan ese buscan ofrecer el mejor de sus servicios, por ello es de gran importancia saber la perspectiva de las personas que utilizan este servicio, y es allí donde nace el objetivo de la siguiente tesis, que es la evaluar los niveles de calidad de los clientes de la empresa de transportes Línea respecto al de servicio que ofrece en el área de Carga y Encomiendas.

Para llegar a este objetivo como a los específicos se utilizó el modelo de medición de calidad SERVQUAL, el que permitió tener un diagnóstico de los resultados en cuanto a la medición del cómo ven los clientes el servicio y realizar un análisis de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio. Parte de la política de la empresa de transportes Línea es el de informar siempre al cliente el estado de su envío.

El personal de counter está en la obligación de indicar el procedimiento del envío y la manera de cómo puede el cliente controlar el mismo. Hoy en día las herramientas informáticas ayudan a que este servicio sea mucho más efectivo siempre y cuando el personal pueda tener la claridad de explicárselo a los clientes. , Dentro de estos resultados, hay un rotundo grupo que está muy de acuerdo con el cumplimiento de lo ofrecido por la empresa. Parte del éxito de transportes Línea en este rubro es que al tener una logística bastante estructurada, los envíos no se terciarizan y se emplean a través de su flota de cargueros, buses y tráiler si fuera el caso. Al tener una frecuencia bastante variada, la paquetería como el Courier salen de manera inmediata, logrando así cumplir con lo ofrecido.

Los tesisistas indican que en esta investigación, es buscar la lealtad y servicio personalizado y se utilizó el modelo de medición de calidad SERVQUAL, el que

permitió tener un diagnóstico la evaluación de los niveles de calidad de los clientes de la empresa de transportes Línea, respecto al de servicio que ofrece en el área de Carga y Encomiendas y tiene éxito en el rubro.

Esta tesis lo tomamos como referencia porque aporta como brindar servicios personalizados mediante la evolución de encuesta a sus clientes y trabajadores.

3. Cacho (2017) realizo la tesis para optar el título Profesional de Ingeniero Industrial para la Universidad Cesar Vallejo - lima “IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE OPERACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE LA CORPORACIÓN LOGÍSTICA & TRANSPORTE SAC, CERCADO DE LIMA, 2017” En la presente Investigación se brinda los resultados obtenidos y conclusiones de una investigación realizada en el área de operaciones, con el fin de la búsqueda de mejorar la calidad de servicio en la empresa Corporación Logística & Transporte SAC, ubicada en la ciudad de Lima. Los principales problemas observados dentro del área de objeto de estudios, son los relacionados al mantenimiento deficiente de camiones, contratar transporte informal, falta de compromiso laboral de los conductores, falta de capacitación , falta de conciencia de la competencia, falta de información con las exigencias del cliente, políticas incumplidas ,falta de planeación, falta de control de los puntos de ruta, falta de control del gasto y abastecimiento de combustible, falta de trabajo en equipo y falta de oficinas por áreas. Por tal motivo, este trabajo tiene la finalidad de mejorar la calidad de servicios con las condiciones de trabajo del conductor y el personal del área de operaciones. Para tal fin se recurrió a herramientas de ingeniería para poder realizar un mejor análisis de la situación actual. Seguidamente, se buscó que las causas del problema sean reducidas, por medio de la gestión de

operaciones, realizando capacitaciones y coordinación, logrando mejorar la calidad de servicio en el área de operaciones de la empresa. Es por ello por lo que se identificó que había muchas descoordinaciones y falta de organización desde la contratación del cliente, la cual fueron clave para la baja calidad del servicio en el área de operaciones. De lo dicho anteriormente, la propuesta planteada resulto muy rentable para la empresa generándose 1290 soles adicionales diarios, además que la inversión que se necesito estuvo dentro de las posibilidades de la empresa. Por tal motivo se recomienda la aplicación de este estudio por todas las propuestas descritas. Finalmente, después de la implementación de la Gestión de Operaciones se detuvo una mejora en la estandarización de procesos de 16%, así mismo se obtuvo una mejora de 16 % en la eficiencia y 16% de mejora en la eficacia.

La tesista observo muchos problemas y deficiencias las cuales generaban perdida de dinero, optaron en usar la herramienta de ingeniería que le permitió analizar la situación actual lo cual genero más ganancia.

Esta tesis lo tomamos como referencia porque nos habla de cómo usar herramientas adecuadas para direccionar los puntos débiles de nuestra empresa.

4. Tomanguilla (2020) realizo la tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, para la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. - Chachapoyas “ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES CIVA, CHACHAPOYAS, 2018” La presente investigación fue realizada en las oficinas de la empresa de transportes CIVA, de la ciudad de Chachapoyas, con el objetivo principal de proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio al cliente de la empresa, así como sus objetivos específicos, primero realizar un diagnóstico interno y

externo de la calidad de servicio al cliente; evaluar la calidad de servicio al cliente; determinar el nivel de satisfacción actual del cliente; y, elaborar un plan para mejorar las prácticas de prestación de servicio. Para llegar a dicho estudio y análisis se ha levantado información de los clientes, así como de una revisión bibliográfica utilizando un tipo de diseño descriptivo para lo cual se diseñó y aplicó una encuesta a los clientes para saber el grado de satisfacción e insatisfacción con el servicio que presta la empresa. El informe de investigación concluyó en que la calidad que brinda la Empresa de Transportes CIVA, es regular pues la relación que existe con la satisfacción de los clientes, es negativa, así lo demuestran los resultados y la gran clientela que tiene la Empresa.

La tesista propone estrategias para mejorar la calidad del cliente, lo cual busca regular la relación que existe cliente y empresa, trabaja sobre las fallas y los requerimientos. El resultado indica que no todas impactan de igual forma, la cual les permitirá re direccionar sus estrategias competitivas.

Esta tesis lo tomamos como referencia porque nos habla de estrategias que nos ayudara a re direccionar los puntos débiles de nuestra empresa.

5. Andrade (2015) en su tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. – Lima “OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO “GESTIÓN RAMPA” PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO” La presente investigación demuestran que los países cuyas economías están más orientadas hacia el exterior suelen crecer con más rapidez que los demás. Por lo tanto, para experimentar un crecimiento sostenido, la economía debe estar abierta al comercio con el resto del mundo, en las últimas décadas, ningún país ha logrado mejorar sustancialmente el nivel de vida de los habitantes sin

abrirse a los demás; en muchos casos, las deficiencias de la infraestructura institucional y del mercado en lo relativo al comercio limitan su capacidad empresarial. Esto se traduce en costos de transacciones elevadas y variables que aumentan la incertidumbre y constituyen un “impuesto implícito” sobre el comercio que puede exceder los costos producidos por las barreras al acceso a los mercados. Las aduanas, en una economía abierta se han integrado al proceso de comercio exterior con una nueva concepción y como un elemento dinamizador del mismo, sobre la base de la eficiencia y agilidad de los procesos aduaneros. Sin embargo el comercio se ve obstaculizado por trabas administrativa; entre ellas, pueden mencionarse la vigencia de una legislación o bien disposiciones obsoletas o incoherentes, los engorrosos requisitos de carácter normativo o relativos a la documentación oficial, la aplicación arbitraria de normas y procedimientos, las dificultades para efectuar pagos o transferencias, la existencia de obstáculos oficiales en puertos o aeropuertos o la falta de fuentes de información sobre los mercados y las prácticas de comercialización. Es probable que todos estos factores demoren la circulación de las mercancías y los servicios y aumenten los costos del comercio.

El tesista propone experimentar el crecimiento en la economía integrado al proceso de comercio exterior con una nueva concepción y como un elemento dinamizador en base a la eficiencia y agilidad, pero se ve obstaculizado por las disposiciones obsoletas de los procedimientos que obstaculiza las prácticas de circulación y servicio.

Esta tesis lo tomamos como referencia porque nos habla de como un elemento dinamizador ayudara para aumentar los costos del comercio y el servicio de nuestra empresa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Definición de Términos Básicos**

#### **2.2.1.1. Gestión de Operaciones**

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo dentro de la organización.

- Según Benavides G.H (2012) afirma.

Que la gestión es orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

La Gestión de Operaciones está definida por la creación, producción, distribución, mantenimiento, etc., de los bienes y servicios generados por una empresa determinada.

- Según Barry Render y Jay Heizer (2004) afirman.

Que la Gerencia de Operaciones es el área de la Administración de Empresas dedicada tanto a la investigación como a la ejecución de todas aquellas acciones tendientes a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, ejecución y control de los recursos de la producción. En virtud de esto se hace indispensable que los altos ejecutivos conozcan y aprendan a diferenciar cada uno de los elementos inmersos en la planificación y control de la producción.

### **2.2.1.2.Embarque y desembarque**

- Según Dieter P. (1986). En su libro, Planificación y configuración urbana. “El usuario demanda contar con paradas de embarque y desembarque, o estaciones razonablemente cercas a ellos, un buen servicio y que puedan utilizar a cualquier hora del día, sin perjudicar a nadie, junto con esto necesita un servicio puntual y confiable, que lo permita abordar la unidad que lo llevará a su destino dentro de rangos aceptables de demora.” (Pág. 84 y 85)

Por su parte, según Molinero, A. & Sánchez, I (1997). En su libro, Transporte público: planeación diseño y administración. Afirma que “La comodidad es un requerimiento difícil de definir, sin embargo, la disponibilidad de áreas como el embarque y desembarque satisfactorios, son factores que aprecia el usuario.” Cabe precisar, que las áreas a las que los autores se refieren, en el caso de embarque es desde que el usuario pasajero llega a la empresa de transporte, hasta que toma su bus el cual lo llevara a su destino, y en el caso de desembarque, son aquellas actividades que implican al usuario desde que llega al terminal terrestre por medio del bus hasta que aborda el medio de transporte el cual lo llevara a su domicilio. (Pág. 36 y 37).

- Según. Jiménez Abad, Carlos Enrique (2006) Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje. De salida (embarque) el pasajero, tras llegar a la terminal, acude al mostrador de facturación y, tras expedir su equipaje. Recibe un talón de equipaje (uno por pieza en bodega) y la tarjeta de embarque. Algunas empresas han incorporado sistemas que permiten la auto facturación del pasajero mediante internet o pantallas táctiles para que se agilice el proceso, siempre sujeto al

control final por personal de la compañía a la hora señalada en su tarjeta de embarque, debe presentarse en la puerta de embarque asignada, donde suele entregar el cupón de llegada (desembarque) el pasajero desciende del bus y llega a la terminal, retira su equipaje, finalmente accede a la sala.

### **2.2.1.3. Transporte**

Cano, Silva & Tamayo (2004) afirman que el transporte, no solo es el medio de traslado de personas o bienes entre diversos puntos, sino que también, el transporte es una actividad de servicio y herramienta de apoyo dinámica que constituye uno de los pilares para el crecimiento económico y el desarrollo de la vida en sociedad, y como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica, un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas.

Así mismo Cano, Silva & Tamayo (2004) nos dicen que existen dos clase de transportes terrestres: transporte terrestre interprovincial y transporte terrestre urbano; en donde cada uno de estos sistemas, interactúan los tres componentes o variables del transporte: las infraestructuras (red vial y terminales), los vehículos y las operaciones.

- Castellanos Ramírez, Andrés (2009) “Manual de gestión logística y del transporte y distribución de mercancías” afirma. “El transporte es la parte más importante y principal de la logística, la función transporte es mucho más relevante porque las distancias son mayores y las dificultades asociadas con el transporte son más grandes. El transporte proporciona dos servicios. Movimiento físico y almacenamiento. (p. 63)

#### **2.2.1.4. Conceptos físicos de los sistemas de transporte:**

Según el Ministerio de Comercio, Exterior y Turismo / PROYECTO UE-PERÚ/PENX, Estudio N°9, (2009) “El adecuado funcionamiento de los terminales terrestres de pasajeros está ligado a varios aspectos. Estos aspectos no solo influyen directamente en el servicio que prestan a los usuarios que utilizan estas infraestructuras, sino que igualmente afectan el entorno urbano en donde funcionan. En tal sentido, es necesario desarrollar mecanismos a nivel regional que beneficien a toda la comunidad, es decir, a los usuarios del servicio conexo de transporte, a los transportadores, a los operadores de los terminales, y a los pobladores en el entorno de estas infraestructuras, para que la operación se lleve a cabo en condiciones seguras, cómodas y eficientes, sin causar ningún impacto negativo en las inmediaciones de dicha infraestructura” (Pág. 5).

- Molinero, A. y Sánchez, I (1997). En su libro, Transporte público: planeación diseño y administración. “Primordialmente, un sistema de transporte se compone de tres elementos físicos: siendo los vehículos, la infraestructura y la red de transporte; los vehículos son las unidades de transporte y normalmente su conjunto se describe como parque automotor; la infraestructura, esta parte está conformada por los derechos de vía en los que operan estos sistemas de transporte, sus paradas y/o estacionamiento, ya sean estas terminales de transbordo o normales, taller de mantenimiento y/o reparación y la red de transporte está compuesta por la ruta de los autobuses, siendo estos los que más operan sobre una ciudad”. (Pág. 14 y 15)

- Según Dieter P. (1986). En su libro, Planificación y configuración urbana. “Las vías con las que se va a enlazar el terminal terrestre con la trama urbana nos permitirá evitar el congestionamiento de toda la ciudad” (Pág. 84).
- Según Dieter P. (1986). En su libro, Planificación y configuración urbana “El usuario demanda contar con paradas de embarque y desembarque, o estaciones razonablemente cercas a ellos, un buen servicio y que puedan utilizar a cualquier hora del día, sin perjudicar a nadie, junto con esto necesita un servicio puntual y confiable, que lo permita abordar la unidad que lo llevará a su destino dentro de rangos aceptables de demora.” (Pág. 86).

#### **2.2.1.5. Terminal terrestre**

- Según, Guerrero, (2018), define terminal terrestre como una infraestructura complementaria del servicio de transporte terrestre que cuenta con instalaciones y equipamientos para el embarque y desembarque de personas y/o mercaderías.
- Según, Hernández, (2014), expresa que un terminal terrestre es una infraestructura física que tiene como función primordial la de brindar servicios centralizados del sistema de transporte urbano interprovincial, ofreciendo facilidades para el arribo y salida de pasajeros a los diferentes puntos del país; así mismo brinda servicios conexos como encomiendas, ventas de pasajes, mantenimiento de buses y otras facilidades del usuario. El terminal terrestre centraliza la oferta y concreta la demanda de servicio de transporte interprovincial en bus, creando las condiciones de una competencia sana entre las empresas que brindan este servicio; hecho que se refleja

básicamente en una mejora del nivel de los servicios en términos de seguridad, economía y confort.

- Según, Plazola (1985) afirma que los terminales terrestres son edificios que albergan y sirven de terminal a un sistema de transporte urbano e interprovincial, que desplaza a pasajeros dentro de una red de carreteras que comunican puntos o ciudades importantes, además se considera como edificio que agrupa a persona que van a hacer un recorrido similar a lo dicho anteriormente, proporcionándoles el medio que conduzca a cada individuo a su destino.
- Por otro lado, según Perugachi y Vaca (2012) dice que los terminales son equipamientos de las ciudades, estos están directamente relacionados con el concepto de la entrada y salida de un pueblo, ciudad, país, etc. Por lo tanto un Terminal es la puerta de entrada, estos son el nexo entre las culturas, representa el desarrollo de un pueblo, por este motivo, los Terminales Terrestres se convierten en la primera impresión que reciben los turistas, comerciantes y en general todas las personas que llegan a este lugar, y en la última impresión al retirarse de estos lugares ya que estos terminales terrestres brindan la sensación de comodidad, confort y seguridad, de todo 27 un lugar, cumpliendo con estos pasajeros una especie de “boomerang”, es decir que cuando los pasajeros se retiran, les queda la sensación de querer volver.
- Por último, teniendo en cuenta lo que dice Mendoza y Téllez (2006) afirma que los Terminales Terrestres son equipamientos muy importantes en el servicio de transporte

de pasajeros, en donde se realiza la salida y llegada de autobuses para el embarque y desembarque de pasajeros y tratándose del autotransporte de carga en las que se efectúa la recepción, almacenamiento y despacho de mercancías, el acceso, estacionamiento y salida de vehículos destinados a este servicio

- Y finalmente, Plazola (2000) “Es el conjunto de medios de transporte y vehículos de características similares. En el caso de transporte de pasajeros, se puede dar en dos formas:

Transporte urbano: sistema de transporte cuyo movimiento y circulación vehicular se realiza en el interior de una ciudad.

Transporte interprovincial: El movimiento y tránsito vehicular se efectúa entre varias ciudades, pudiendo establecerse una relación provincial, así como también departamental.”

#### **2.2.1.6.Servicio al cliente**

- **Servicio**  
Según Horovitz (1994). “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza. Hace falta además de una sonrisa, buena información, soluciones y orientación correcta. Se trata de un problema de métodos y no de simple cortesía”  
(pág. 3)

- **Características específicas de los servicios**
  - Los servicios no son tangibles aun cuando involucren productos tangibles
  - Los servicios son personalizados.
  - Los servicios también involucran al cliente, a quien el servicio se dirige.
  - Los servicios se producen conforme a la demanda.
  - Los servicios no pueden ser manufacturados o producidos antes de entregarse.
  - Los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo.
  - Los servicios no pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega.
  - Los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados.
  - Los servicios no pueden ser inspeccionados o probados previamente (son corregidos al momento que se dan).
  - Los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados.
  - Las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega.
  - Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción.
  - Los servicios se basan en el uso intensivo de mano de obra. Pudiendo comprender una integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo.
  
- **Ventajas del servicio**

Los representantes de servicio al cliente deben desempeñar tanto una función reactiva como proactiva para conservar a los clientes. En su función reactiva resuelven

problemas para satisfacer al cliente. En su función proactiva se anticipan a los deseos y necesidades de los clientes y determinan como su empresa puede satisfacerlos.

- ✓ Los estudios demuestran que los clientes valoran el servicio más que la calidad y el precio de los productos. En la actualidad, algunas de las compañías más exitosas se han distinguido prestando el mejor servicio al cliente.

- **Punto de vista del cliente**

A los ojos del cliente, todo empleado representa a la empresa. Por esta razón, en cada experiencia que el consumidor tiene con un representante de ventas se determina la continuidad o cancelación de las negociaciones.

Cuando un cliente tiene una mala experiencia con una empresa, se lo contara, en promedio, a entre 8 y 16 personas. De hecho, son muy contados los clientes que se quejan ante la compañía, sencillamente se van a otra parte.

- **Lealtad del cliente**

La mayor parte de las ventas de un negocio proviene de sus clientes leales, ya que estos repiten sus compras, recomiendan la empresa a otros clientes, compran diversos artículos y se resisten al atractivo de los competidores.

Cuesta de cinco a 10 veces más atraer clientes que conservar a los existentes. (p. 22)

- **Atributos esenciales para operaciones de servicios**

- Eficiencia
- Precisión
- Uniformidad

- Constancia
- Receptividad
- Accesibilidad
- Confiabilidad
- Competencia
- Capacidad
- Cortesía
- Cuidado
- Entrenamiento
- Seguridad
- Satisfacción y placer

- **Servicio al cliente**

Para **Kuster (2002)**, la atención está incluida dentro del servicio al cliente, y es un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminados a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

- Según **Serna (2006)**, el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.
- Según **Tschohl (2007)**, la atención al cliente tiene que ver con desarrollar una relación a largo plazo con él. Es ver más allá de una sola venta, para que el cliente se convierta en un comprador regular.

Según el equipo de investigación la atención es un servicio que prestan las empresas a sus clientes en caso necesiten manifestar reclamos, sugerencias, solicitar información para que así la empresa esté informada mediante la atención al cliente si se sienten satisfechos o que les falta.

- **Características del servicio al cliente**

En relación a este punto, **Serna (2006)** afirma que: Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El Valor agregado, plus al producto. (p. 19)

## **Canales de atención:**

- **Atención presencial**

Es la que se presta de manera directa en el establecimiento, es preciso tener en cuenta que cuando el cliente entabla una relación con la empresa, lo hace con todos los elementos que están en contacto con él, y no solo con el departamento específico de atención al cliente.

Por ello en la atención presencial tienen la misma importancia y consideración tanto el entorno en que los clientes van a interactuar dentro de la empresa, como los empleados que desempeñan su labor allí independientemente de que sean ellos quienes les atiendan o no.

Los elementos que tienen relevancia en la creación de un entorno favorable a la relación de intercambio con los clientes.

a) **Instalaciones:**

- Ubicación apropiada y acorde con las características de los productos o servicios.
- Fácil acceso (movilidad, letreros, etc.)
- Mobiliario y elementos decorativos que faciliten la comunicación.

b) **Iluminación:**

Adoptar intensidad y tonalidades de la luz adecuadas a la clase de productos y servicios y a acordes con la imagen corporativa.

c) **Colores:**

Emplear la conocida influencia de los colores en el estado de ánimo y en el comportamiento para utilizar en beneficio de las ventas.

**d) Música:**

Importante sobre todo en centros comerciales, ya que está comprobado que el ritmo de los movimientos de las personas. En cualquier caso, las melodías que se emplean, caso de hacerlo, también deben estar en consonancia con la imagen que la empresa desea transmitir.

**e) Olores:**

Cada vez más empresas utilizan fragancias de perfumes u otros aromas, como un elemento más asociado a la imagen corporativa.

- **Atención telefónica:**

El teléfono sigue siendo en la actualidad una importante vía de contacto entre las empresas y sus clientes.

Mediante la atención telefónica, las empresas tienen la oportunidad de ofrecer una imagen eficiente y cercana, además de utilizarla como vehículo de su propia identidad corporativa.

Para que la atención telefónica sea eficaz, debe cumplir con los siguientes requisitos básicos:

- Su finalidad debe ser siempre atender a las necesidades del interlocutor.
- La voz es la imagen de la empresa.
- Las llamadas han de ser realizadas en un horario adaptador a las características del cliente.  
Por lo general, en las horas comprendidas como horario de trabajo.
- Se debe emplear un vocabulario profesional, cortés y respetuoso.
- Las llamadas han de ser cortas, sin sobrepasar los 15 min como norma general.

- Debemos informar del nombre de la empresa y en determinados casos, también de nuestro propio nombre.

- **Atención telemática:**

Los medios telemáticos son los sistemas de comunicación a distancia que han surgido con el desarrollo de las telecomunicaciones y la informática, aplicando las redes y servicios de comunicación para la transmisión, almacenamiento y procesamiento de cualquier tipo de comunicación. Las TLC permiten a las empresas múltiples utilidades que son puestas a disposición en la relación con los clientes.

- Acceso a todo tipo de información a través de internet.
- Publicar información de manera autónoma, esto es, sin dependencia de medios de comunicación masivos.
- Correo electrónico, con lo que se consigue el intercambio inmediato de mensajes con los clientes, estén donde estén.
- Transferencia de ficheros, como documentos de todo tipo, manuales, música, imágenes, etc.

- **Principios del servicio al cliente:**

Según **Serna (2006)** afirma que, entre sus principios y estrategias más comunes se encuentran las siguientes:

- Existen diversos principios que se deben seguir al llevar a cabo el servicio al cliente.
- Hacer la calidad un hábito y un marco de referencia.

- Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo el personal y con los clientes y proveedores.
- Sistemas, no sonrisas. Decir “por favor”, “corazón” y “gracias” no le garantiza que el trabajo resulte bien a la primera. En cambio los sistemas sí le garantizan eso.
- Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los clientes.
- Dar libertad de acción a todos los empleados que tengan trato con los clientes, es decir, autoridad para atender las quejas.
- Preguntar a los clientes lo que quieren y dárselo una y otra vez, para hacerlos volver.
- Los clientes siempre esperan el cumplimiento de su palabra. Prometer menos, dar más, Mostrar respeto por las personas y ser atentos con ellas.
- Investigar quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas, para apropiarse de sus sistemas, para después mejorarlos, Alentar a los clientes a que digan todo aquello que no les guste, así como manifiesten lo que sí les agrada.
- No dejar esperando al cliente por su servicio.
- Dar un buen servicio al cliente para que los vuelva a utilizar.
- **Estrategias del servicio al cliente**
  - El liderazgo de la alta Gerencia es la base de la cadena.
  - La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
  - La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.

- La lealtad de los empleados impulsa su productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

- **Elementos de servicio al cliente**

En relación con el tema a tratar, **Gómez Escobar (2009)** afirma que:

En el servicio al cliente participan varios elementos: el cliente, el personal de contacto o sea el personal del almacén o negocio, el soporte físico o local, exhibición. El personal de contacto es quien se enfrenta a las diferentes situaciones con el cliente que se conocen como los momentos de verdad y el servicio mismo. Con estos cuatro elementos mencionados interactúan de una manera simultánea: el sistema de organización interna y los demás clientes.

El cliente, ya lo hemos mencionado, es el consumidor objetivo del servicio. Es el elemento primordial, si no hay cliente no hay servicio, y debemos indicar que su presencia es absolutamente indispensable (pág. 8)

- **Importancia del servicio al cliente**

**Núñez (2009)** afirma que: En el mundo globalizado en el cual nos encontramos, la competencia de las empresas es cada vez mayor. Por eso, las compañías además de enfocarse en sus productos se ven en la necesidad de dirigir sus estrategias en el mejoramiento del

servicio al cliente. A continuación detallaremos los factores importantes que los clientes requieren en una buena atención al cliente.

- **Modelo de las Deficiencias en el Servicio al Cliente**

**Según Valarie A. Zeithaml, (2002)** Como punto de partida en su análisis para disminuir las deficiencias en el servicio y basados en esto realizar un manual de servicio al cliente adecuado existe el modelo de las Brechas sobre Calidad en el Servicio (pag.587).

El Marketing de servicios eficaz es una labor compleja que busca acercar lo más Posible a las empresas y a los clientes para que estos estén satisfechos, en esta búsqueda se involucran factores internos de la empresa:

- Expectativas de los Directores
- Expectativas de los empleados
- Recursos de la empresa
- Calidad del producto
- Procesos
- Calidad del servicio
- Así como factores externos:
- Expectativas de los clientes sobre el servicio
- Percepción de los clientes del servicio

- **FACTORES PARA UN MAL SERVICIO AL CLIENTE:**

Según **Adib Kafati K. (2001) – Asesor empresarial**, nos habla acerca de los factores para un mal servicio al cliente que puede afectar.

- 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 (Brechas del Servicio al cliente)
- Diferencias de percepción entre el producto o servicio que cree dar, y lo que creen recibir los clientes (Brechas del Servicio al cliente)
- 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 (Brechas del Servicio al cliente)
- Carenza de una filosofía del servicio al cliente dentro de la compañía
- 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 (empowerment)
- Mal trato frecuente a los empleados (cliente interno) y a los clientes.

- **Atención de consultas, quejas y reclamos**

Departamento de atención al cliente En las grandes empresas el departamento de atención al cliente forma parte del área comercial. En empresas más pequeñas, la atención al cliente es una sección del departamento de ventas.

- **Funciones**

Según **Adib Kafati K. (2001)** – Asesor empresarial, nos habla de las funciones y medios:

- Atender las llamadas, solicitudes o quejas y reclamaciones que presenten los clientes de una manera profesional.
- Informar, satisfacer necesidades y fidelizar al cliente, confirmando la posibilidad de obtención del crédito solicitado.
- Realizar el seguimiento y control del cliente hasta la entera satisfacción del mismo.
- Asegurar la venta de productos y servicios de la empresa.
- Descubrir las áreas de mejora, detectar las necesidades del cliente y actuar como fuente de información para la empresa.
- Elaborar periódicamente un informe explicativo del desarrollo del departamento.
- Mantener un registro con las quejas y reclamaciones atendidas.

- **Los Medios:**

- a) **Quejas:** Son las referidas al funcionamiento del servicio prestado por la empresa y que son producidas las tardanzas, desatenciones, irregularidades o cualquier otro tipo de actuación o deficiencia que el cliente observe en el funcionamiento de la entidad, por lo que el cliente externo manifiesta su inconformidad, disgusto o descontento.

- b) **Reclamación:** Es la solicitud presentado por el cliente externo en la que se manifiesta un derecho concreto o en lo que exige obtener la restitución de su interés por incumplimiento de contrato. Las reclamaciones tienen consecuencia jurídica y se suele solicitar una indemnización o compenSACión por los perjuicios ocasionados.
- c) **Sugerencias:** Es la actividad o idea propuesta por el cliente para el mejoramiento del producto o del servicio de la empresa. 25
- d) **Felicitación:** Es el reconocimiento o expresión positiva que hace un usuario o cliente a la entidad, bien sea el producto o por el servicio restado, también todas las felicitaciones deberán ser canalizadas hacia la persona responsable del servicio de atención al cliente.
- **Gestión de operaciones:** área que contribuye a desarrollar la capacidad de planificar y controlar procesos productivos, de **transporte**, canales de distribución y servicio al cliente.
  - **Embarque:** el embarque es mediante el cual un individuo accede a viajar a partir del cumplimiento de diferentes requisitos y del paso por diversos espacios en los cuales se comprueba que cumpla con ellos, que tenga su boleto, sus documentos personales y todo otro material que sea necesario. El proceso de embarque puede durar media hora antes de subir al bus.
  - **Desembarque:** Es cuando el transporte ha llegado a su destino y el pasajero desciende del bus y llega a la terminal, retira su equipaje, finalmente accede a la sala de para posteriormente dirigirse a su destino.

- **Transporte:** El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas.
- **Terminal terrestre:** Infraestructura complementaria del transporte terrestre, de propiedad pública o privada, destinada a prestar servicios al transporte de personas, de ámbito nacional, regional y provincial. Lugar de salida o llegada de una línea de transporte público
- **Parque automotor:** Es el conjunto de unidades motorizadas de transporte terrestre que operan en el ámbito nacional, cuyas características principales residen en su estructura de clase, tipo, modelos, año de fabricación o periodo determinado, basándose en los cuales presume una situación estadística.
- **Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.
- **Atención presencial:** Es vital para Expreso Internacional Palomino SAC el usuario final siempre deseara saber con quién está tratando, y en la mayor parte de los casos será perceptivo a nuestros consejos y especificaciones, la mayoría de las veces requerirá de orientación para tomar una decisión según su presupuesto y necesidades.

- **Atención telefónica:** El personal encargado de brindar la atención telefónica se transforma, en ese momento, en la imagen de nuestra empresa, con el nivel de calidad mayor y un tiempo de respuesta menor.
- **Atención telemática:** Es la atención combinada entre informática de la tecnología de la comunicación para el envío y la recepción de datos, mediante las redes sociales.

## **CAPÍTULO III: Metodología de la investigación**

### **3.1. Enfoque de la Investigación:**

La presente investigación tiene enfoque cualitativo, según Hernández Sampieri, Fernández Bollado y Batista Lucio (6ta edición) (2014) indica que:

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, prime ro, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (pág. 7)

### **3.2. Variables:**

**Variable 01:** Gestión de operaciones

**Variable 02:** Servicio al cliente

- **Variable independiente (X)**
- **Variable dependiente (Y)**

### 3.2.1. Operacionalización de las variables:

Según, **Reguant y Martínez (2014)**. La operacionalización de conceptos/variables permite por una parte, la elaboración de los instrumentos de medida, convirtiendo los indicadores en ítems o elementos de observación. Igualmente facilitan otro proceso, como es la construcción de índices, al mostrar de una forma esquemática todo el contenido de la investigación facilitan la visión global que permite hacer el camino de vuelta... es decir recomponer la información recabada para integrarla en una “explicación” de cada una de las dimensiones y conceptos. (pag.3)

#### **Variable 01: Gestión de Operaciones**

**Definición:** Según **Benavides G.H (2012)** afirma. Que la gestión es orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

*Tabla 1: Detalle de la variable independiente*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>1.- Variable independiente X = GESTION DE OPERACIONES</b>	EMBARQUE	Sala de ventas de boleto
		Sala de embarque
		Control de pasajero
		Recepción de equipajes
		Seriedad del personal
	DESEMBARQUE	Rampa de desembarque
		Sala de desembarque
		Entrega de equipaje
		Control de ruta
		Desperfecto mecánico u/o factor climatológico

Fuente: propia

## Variable 02: Servicio al cliente

**Definición:** Para **Kuster (2002)**, la atención está incluida dentro del servicio al cliente, y es un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminados a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros cliente.

Tabla 2: Detalle de la variable dependiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>2. Variable dependiente</b> <b>Y = SERVICIO AL CLIENTE</b>	CALIDAD DE SERVICIO	Medio de compra
		Capacidad de respuestas
		Amabilidad
		Atención personalizada
		Servicio posventa
	SATISFACCION AL CLIENTE	Servicio
		Precio
		Conocimiento de ruta
		Puntualidad
		Distracción complementaria

Fuente: propi

Tabla 3: Cuadro de operaciones de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
GESTION DE OPERACIONES	Según Benavides G.H (2012) afirma. Que la gestión es orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.	EMBARQUE	Sala de ventas de boleto	1. ¿Usted compra con anticipación el boleto de viaje, en la empresa de Transporte Exp. Internacional Palomino SAC?
			Sala de embarque	2. ¿La infraestructura de la sala de espera de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ofrece un nivel de confort?
			Control de pasajero	3.¿Usted considera que el control de pasajeros es adecuado, antes de abordar el bus en el terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?
			Recepción de equipajes	4. ¿Usted considera que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace bien la recepción de su equipaje en los terminales?
			Seriedad del personal	5. ¿Los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC muestran seriedad y responsabilidad en su trabajo?
		DESEMBARQUE	Rampa de desembarque	6. ¿Usted tiene conocimiento de las rampas de desembarque en los terminales de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?
			Sala de desembarque	7. ¿Usted considera confortable la sala de espera en el desembarque del terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?

Fuente propia

			Entrega de equipaje	8. ¿usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace bien la entrega de su equipaje?
			Control de ruta	9. ¿Usted considera apropiado hacer un control de pasajeros en ruta en el bus de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?
			Desperfecto mecánico u/o factor climatológico	10. ¿La información que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ante un defecto mecánico u/o factor climatológico en ruta cuando viaja es oportuno y convincente?

Tabla 4: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
SERVICIO AL CLIENTE	Para Kuster (2002), la atención está incluida dentro del servicio al cliente, y es un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminados a identificar las necesidades de los clientes en la compra para	CALIDAD DE SERVICIO	Medio de compra	11. ¿Tiene usted la facilidad de adquirir los boletos de viaje, mediante nuestra app de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?
			Capacidad de respuestas	12. ¿Está de acuerdo usted, como resolvieron sus dudas durante la atención prestada el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?
			Amabilidad	13. ¿Cuándo usted acude al servicio de atención al cliente el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC muestra amabilidad?
			Atención personalizada	14. ¿La Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC brinda un servicio personalizado a sus clientes?

satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.		Servicio posventa	15. ¿Usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace el seguimiento post venta?
	SATISFACCION AL CLIENTE	Servicio	16. ¿Siente usted que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC Cumple con el servicio en el tiempo establecido?
		Precio	17. ¿Cree usted que los precios que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC son accesibles en comparación con otras empresas de transporte?
		Conocimiento de ruta	18. ¿Usted considera que los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC tienen los conocimientos necesarios de ruta para transportarlo con seguridad?
		Puntualidad	19. ¿Usted considera que las llegadas a sus respectivos destinos de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC son puntuales?
		Distracción complementaria	20. ¿Usted considera que la distracción complementaria es buena dentro de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?

**Fuente propia**

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis General**

HG. La gestión de operaciones influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020.

#### **3.3.2. Hipótesis Específico**

**H1.** La gestión de embarque influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

**H2.** La gestión de desembarque influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

### **3.4. Tipo de investigación:**

La presente investigación es descriptivo - cualitativa, según Hernández Sampieri, Fernández Bollado y Batista Lucio (6ta edición) (2014) indica que:

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta

a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (pág. 92)

### **3.5. Diseño de la Investigación:**

La presente investigación tuvo un diseño no experimental – transversal descriptivo, según Hernández Sampieri, Fernández Bollado y Batista Lucio (6ta edición) (2014) argumentan que:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (...). En un experimento, el investigador prepara deliberadamente una situación a la que son expuestos varios casos o individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo en determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se “construye” una realidad. En cambio, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren

y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc. Para ilustrar la diferencia entre un estudio experimental y uno no experimental consideremos el siguiente ejemplo. Claro está que no sería ético un experimento que obligara a las personas a consumir una bebida que afecta gravemente la salud. El ejemplo es sólo para ilustrar lo expuesto y quizá parezca un tanto burdo, pero es ilustrativo. (pág. 152)

### 3.6. Población y Muestra:

#### 3.6.1. Población:

La población está conformada por 180 pasajeros frecuentes, trimestralmente durante el año 2020 de la Empresa de Transporte Terrestre Expreso internacional Palomino SAC  
Se optó por trabajar con una muestra, motivo económico y tiempo, empleándose para dicha finalidad la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N-1) E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P: Se asume P = 0.5

Q: Se asume Q = 0.5

E: Margen de error 5%

N: Población

n: Tamaño de muestra

Verificamos si  $n/N > E$ , si fuera, entonces procedemos al ajuste de la muestra.

$$\frac{n}{N} = \frac{122}{180} = 0.677$$

Y 0,061 es mayor que 0.04, en tal sentido se debe ajustar la muestra.

Formula de ajuste.

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Donde:

n o: Tamaño de muestra

n: Muestra

N: Población

### 3.6.2. Muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuya fórmula se describe a continuación:

A un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error la muestra a seleccionar fue:

$$n = \frac{(1.96)^2 (180) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (180-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 122 pasajeros

*Interpretación:* 122 pasajeros frecuentes trimestrales de la Empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino SAC participaron dentro del proceso de recolección de información.

Formula de ajuste.

$$n o = \frac{122}{1 + \frac{122 - 1}{180}} = 73$$

n o = 73 pasajeros

*Interpretación:* se sometieron a la muestra de 122 pasajeros a un ajuste de muestra y el resultado se obtuvo es de 73.

### 3.6.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

La técnica que se utilizó fue la encuesta, y los instrumentos fueron dos cuestionarios de encuesta, para las variables de gestión de operaciones y servicio al cliente respectivamente.

Sus características se presentan en las siguientes fichas técnicas.

- **Cuestionarios**

Según Hernández Sampieri, Fernández Bollado y Batista Lucio (6ta edición) (2014) En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013). Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos. Por ejemplo, un ingeniero en minas usó un cuestionario como herramienta para que expertos de diversas partes del mundo aportaran opiniones calificadas con el fin de resolver ciertas problemáticas de producción. Ahora, comentaremos primero sobre las preguntas y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios. (pág. 217)

Los cuestionarios se aplican de dos maneras fundamentales: auto administrado y por entrevista (personal o telefónica).

- **Auto administrado**

Significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos.

- **Encuesta**

1. Por Encuesta.- Las entrevistas implican que una persona calificada (encuestador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro.
2. Por Encuesta.- Telefónica. Obviamente, la diferencia con el anterior tipo de entrevista es el medio de comunicación, que en este caso es el teléfono (hogar, oficina, móvil o celular). Las entrevistas telefónicas son la forma más rápida y económica de realizar una encuesta.

- **Escalamiento de Likert**

Según Hernández Sampieri, Fernández Bollado y Batista Lucio (6ta edición) (2014) Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado.<sup>20</sup> Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (pág. 238)

- **Instrumento de recolección de datos**

La gestión de operaciones influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

Estimado colaborador:

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad de analizar la gestión de operaciones influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

Su participación es voluntaria, por ello la información recogida será confidencial y solo se usará con fines académicos. Muchas gracias por su participación.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos demográficos:

Edad: ( ) Sexo ( )

Ocupación: 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( ) 4. Otros ( )

### 3.6.4. Validación del instrumento.

Se realizó mediante el juicio de expertos las cuales validaron los cuestionarios que cuenta con una ficha que contiene 10 criterios y una valoración de 1 a 5 cada uno.

Tabla 4: Cuadro de valoración

VALORACION	
1	MUY MALO
2	MALO
3	REGULAR
4	BUENO
5	MUY BUENO

Fuente: Elaboración propia

Culminada la validación se realiza un cuadro con los grados, nombres y resultado.

Tabla 5: Cuadro de Expertos

		<b>Grado, Nombres y Apellidos</b>	<b>Resultado</b>
VAR. I	EXPERTO 1	Mag. Hugo Martin Palomino Traverso	se puede aplicar el instrumento
	EXPERTO 2	Mag. Hada Consuelo Sifuentes Minaya de Castillo	se puede aplicar el instrumento
	EXPERTO 3	Mag. Serrano Torres Karolyne	se puede aplicar el instrumento
VAR. II	EXPERTO 1	Mag. Hugo Martin Palomino Traverso	se puede aplicar el instrumento
	EXPERTO 2	Mag. Hada Consuelo Sifuentes Minaya de Castillo	se puede aplicar el instrumento
	EXPERTO 3	Mag. Serrano Torres Karolyne	se puede aplicar el instrumento
		<b>Resultado Final</b>	<b>se puede aplicar</b>

## Cuadro de análisis de juicio de expertos con los puntajes culminada la validación.

Tabla 6: Cuadro de Calificación de Expertos

	CUADRO DE ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS						
	VARIABLE I			VARIABLE II			TOTAL
	E1	E2	E3	E1	E2	E3	
1.CLARIDAD	3	4	4	3	4	4	22
2.OBJETIVIDAD	4	4	5	3	5	3	24
3.ACTUALIDAD	4	4	5	4	4	4	25
4.SUFICIENCIA	4	3	5	4	3	5	24
5. ORGANIZACIÓN	4	3	3	4	4	3	21
6.INTENCIONALIDAD	3	4	5	5	4	5	26
7.CONSISTENCIA	4	3	4	4	3	4	22
8.COHERENCIA	4	3	5	4	5	5	26
9..METODOLOGÍA	4	3	5	3	4	4	23
10. PERTINENCIA	4	4	5	4	4	5	26
<b>TOTAL DE OPINION</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	239

Total máximo/(N° número de criterios)\*(N° de jueces)\*(Puntaje máximo de respuestas)

$$\frac{239}{10*6*5} = \frac{239}{300} = 0,80 = \boxed{80\%}$$

CONCLUSION: El coeficiente de validación del instrumentó es de 80%, es considerado bueno.

### 3.6.5. Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad el cuestionario se aplicó a 73 clientes frecuentes, que viajan trimestralmente al año de la empresa de Transporte Exp. Internacional Palomino SAC. Clientes con similares características a la población de estudio. Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y la confiabilidad con toda la muestra.

Los resultados de la confiabilidad del instrumento: En la aplicación gestión de operaciones y servicio el cliente.

Tabla 7: Alfa de Cronbach

ESCALA	CATEGORIA
$r = 1$	confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	confiabilidad despreciable
$r = 0$	confiabilidad nula
Alfa de Cronbach	0,93

### 3.6.6. Análisis de Confiabilidad.

Instrumento para analizar la gestión de operaciones para la mejora de servicios al cliente en la empresa de TRANSPORTE terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020.

Para la validez del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

Figura 1: Formula Alpha de Cronbach

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

FUENTE: Elaboración propio

- **Donde:**

- $S_i^2$  Es la varianza del ítem i.
- $S_t^2$  Es la varianza de la suma de todos los ítems.
- k Es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 20 ítems, siendo el tamaño de muestra a 73 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 0.93. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach, se utilizó Microsoft Excel

*Tabla 8: Valores de Alpha de Cronbach*

&: coeficiente de confiabilidad del cuestionario	=	0,93
k: número de ítems del instrumento.	=	20
Si: sumatoria de las varianzas de los ítems.	=	20
St: varianza total del instrumento	=	170

- **Discusión:**

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así, que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.93 por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

## CAPÍTULO IV: Resultados

### 4.1. Análisis de los Resultados:

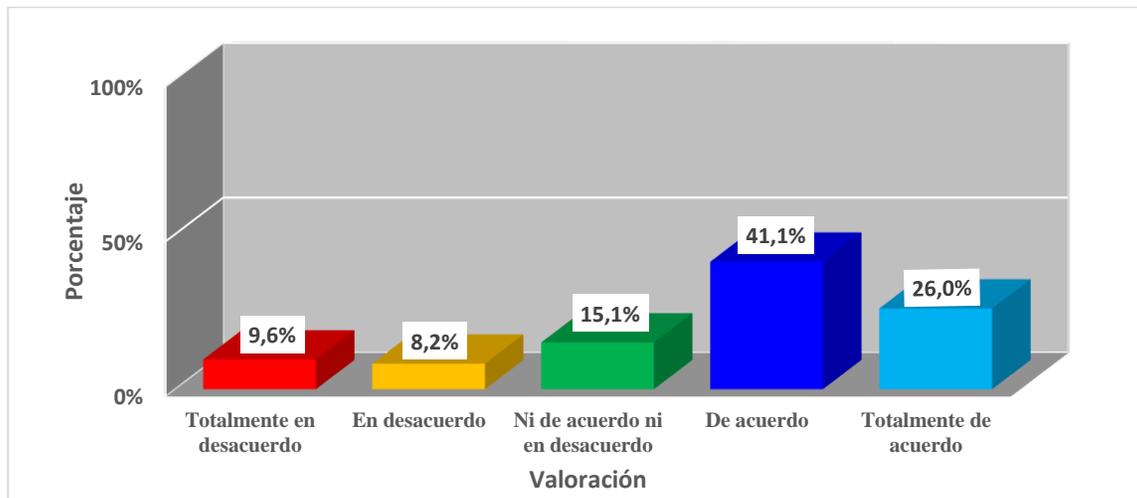
#### 4.1.1. Resultados relacionados con la variable I gestión de operaciones.

Tabla 9: ¿La sala de ventas de pasajes ofrece una adecuada infraestructura para la compra con anticipación el boleto de viaje, en la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	9,6%	9,6	9,6%
En desacuerdo	6	8,2%	8,2	17,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,1%	15,1	32,9%
De acuerdo	30	41,1%	41,1	74,0%
Totalmente de acuerdo	19	26,0%	26,0	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2: ¿La sala de ventas de pasajes ofrece una adecuada infraestructura para la compra con anticipación el boleto de viaje, en la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?



Fuente: Elaboración Propia

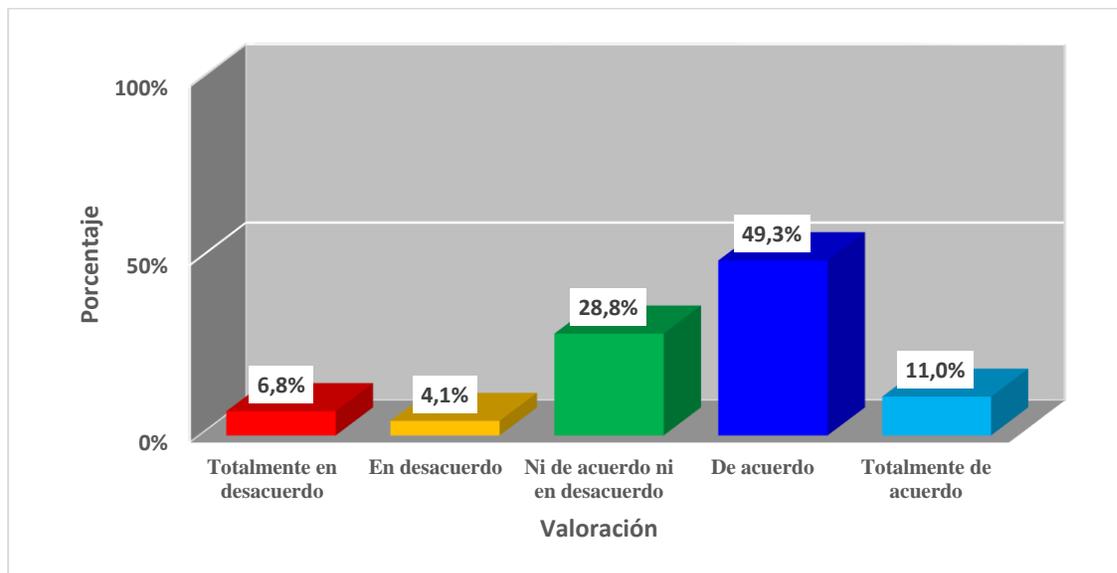
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 09 se puede observar que el 41.1% de los clientes encuestados está totalmente de acuerdo, con la infraestructura de sala de ventas de pasajes; a diferencia de un 8.2% que está totalmente en desacuerdo en la infraestructura de la sala de ventas.

Tabla 10: ¿La infraestructura de la sala de espera de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ofrece un nivel de confort?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	6,8%	6,8	6,8%
En desacuerdo	3	4,1%	4,1	11,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	28,8%	28,8	39,7%
De acuerdo	36	49,3%	49,8	89,0%
Totalmente de acuerdo	8	11,0%	11,0	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3: ¿La infraestructura de la sala de espera de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ofrece un nivel de confort?



Fuente: Elaboración Propia

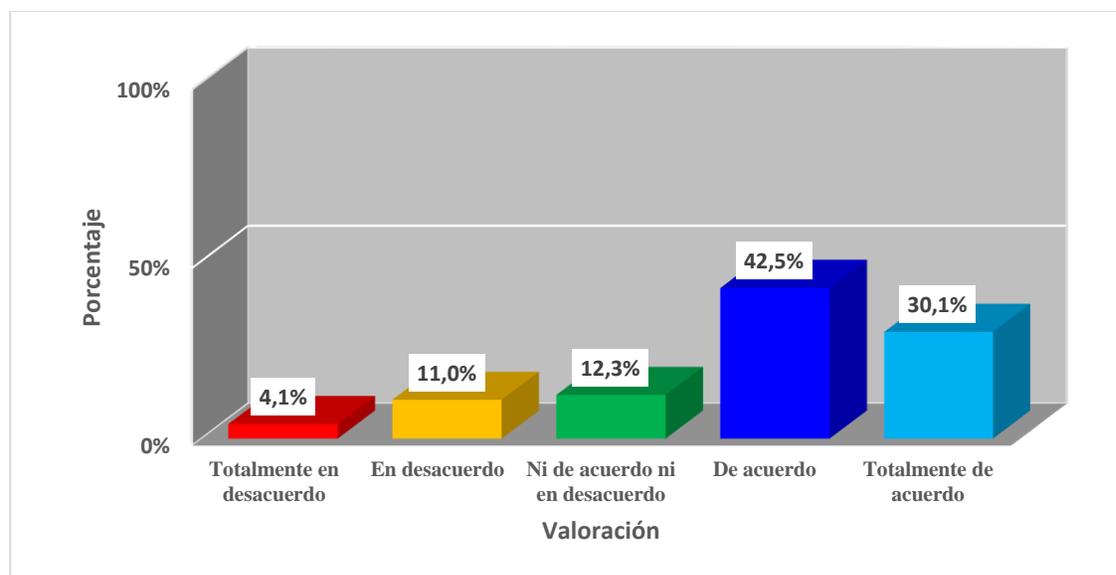
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 10 se puede observar que el 49.3% de los clientes encuestados está totalmente de acuerdo con la infraestructura de sala de espera para los pasajeros; a diferencia de un 6,8% que está totalmente en desacuerdo en la infraestructura de la sala de espera.

Tabla 11: ¿Usted considera que el control de pasajeros es adecuado, antes de abordar el bus en el terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,1%	4,2	4,1%
En desacuerdo	8	11,0%	11,0	15,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,3%	12,3	27,4%
De acuerdo	31	42,5%	42,5	69,9%
Totalmente de acuerdo	22	30,1%	30,1	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4: ¿Usted considera que el control de pasajeros es adecuado, antes de abordar el bus en el terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?



Fuente: Elaboración Propia

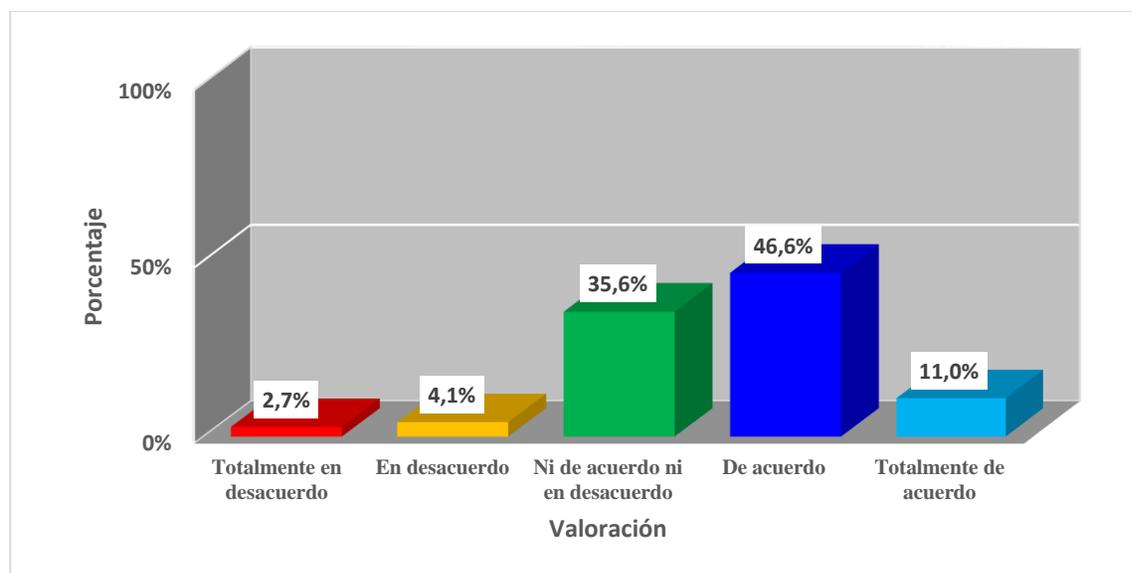
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 11 se puede observar que el 42.5% de los clientes encuestados están de acuerdo con el control de pasajeros antes de abordar el bus en el terminal terrestre; a diferencia de un 4,1% que está totalmente en desacuerdo en el control de pasajeros antes de abordar el bus.

Tabla 12: ¿Usted considera que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Hace bien la recepción de su equipaje en los terminales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,7%	2,7	2,7%
En desacuerdo	3	4,1%	4,1	6,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	35,6%	35,6	42,5%
De acuerdo	34	46,6%	46,6	89,0%
Totalmente de acuerdo	8	11,0%	11,0	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5: ¿Usted considera que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Hace bien la recepción de su equipaje en los terminales?



Fuente: Elaboración Propia

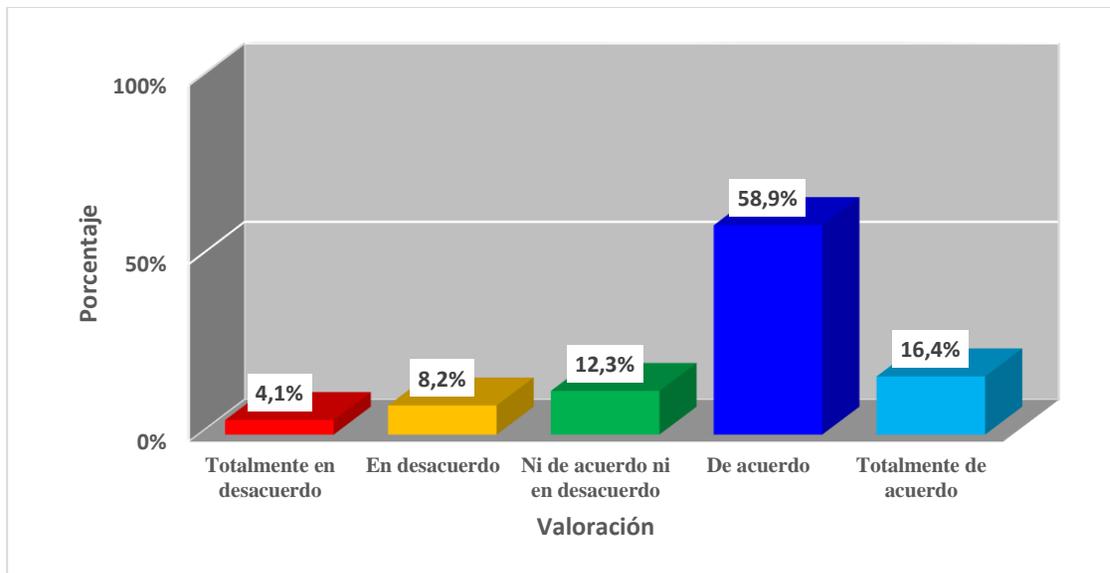
**Interpretación:** En la precedente Tabla n° 12 se puede observar que el 46,6% de los clientes encuestados están de acuerdo con la recepción de equipajes que realiza la empresa; a diferencia de un 2,7% que está totalmente en desacuerdo en que la empresa realice la correcta recepción de equipaje de los clientes.

Tabla 13: ¿Los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC muestran seriedad y responsabilidad en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,1%	4,1%	4%
En desacuerdo	6	8,2%	8,2%	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,3%	12,3%	25%
De acuerdo	43	58,9%	58,9%	84%
Totalmente de acuerdo	12	16,4%	16,4%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6: ¿Los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC muestran seriedad y responsabilidad en su trabajo?



Fuente: Elaboración Propia

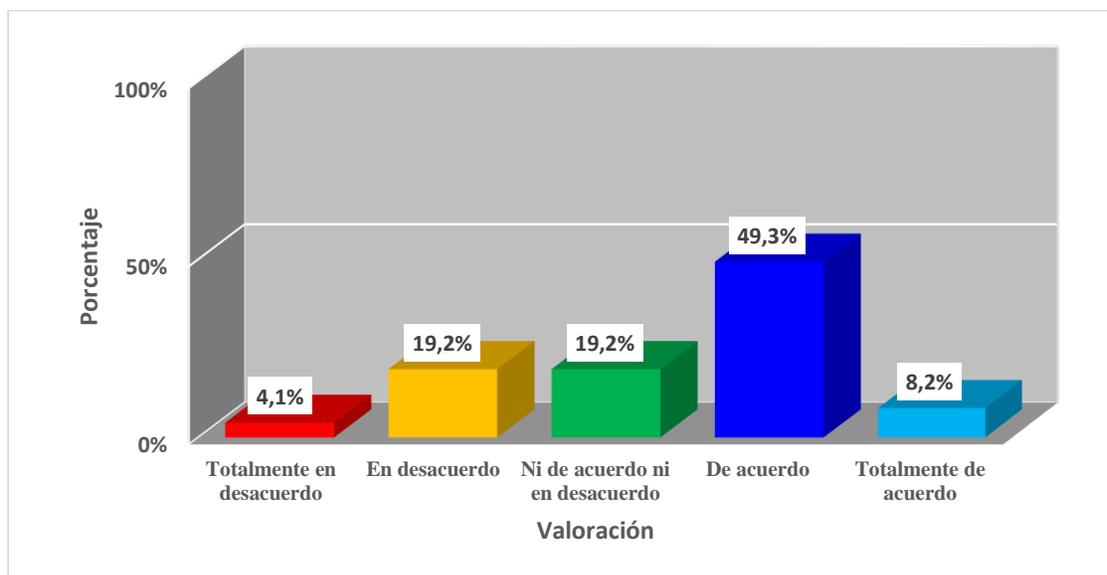
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 13 se puede observar que el 58,9% de los clientes encuestados están de acuerdo con el trabajo de nuestros conductores, porque muestran mucha seriedad y responsabilidad en su trabajo; a diferencia de un 4,1% que está totalmente en desacuerdo con su trabajo de los conductores porque no muestran seriedad con los clientes y la empresa. La representación gráfica del ítem 05 se puede apreciar en la siguiente Figura 5.

Tabla 14: ¿Usted tiene conocimiento de las rampas de desembarque en los terminales de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,1%	4,1	4,1%
En desacuerdo	14	19,2%	19,2	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	19,2%	19,2	42,5%
De acuerdo	36	49,3%	49,3	91,8%
Totalmente de acuerdo	6	8,2%	8,2	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7: ¿Usted tiene conocimiento de las rampas de desembarque en los terminales de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?



Fuente: Elaboración Propia

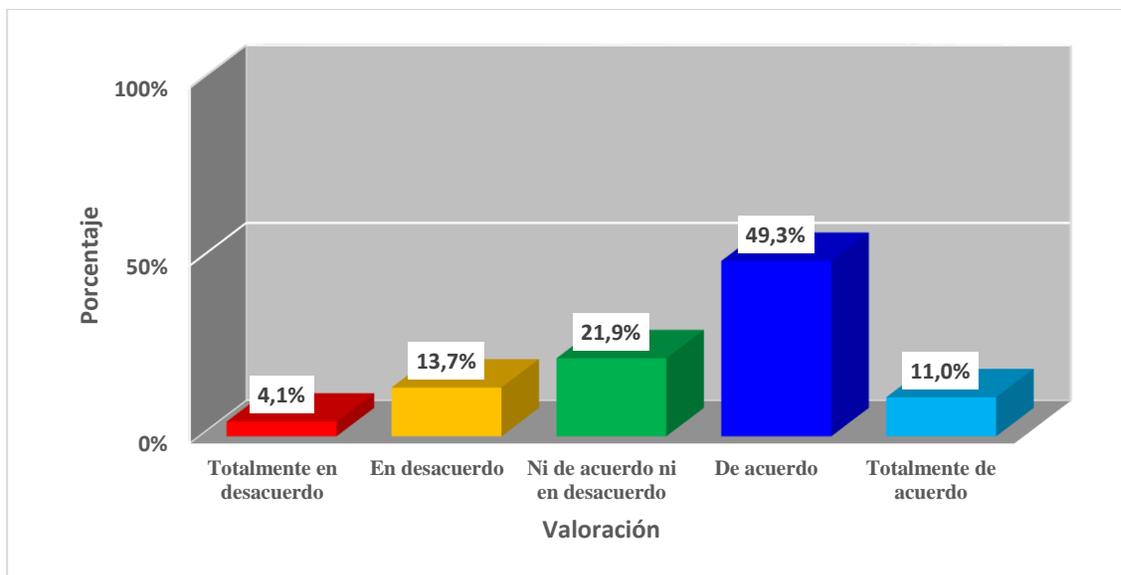
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 14 se puede observar que el 49,3% de los clientes encuestados están de acuerdo con el trabajo que realiza la empresa informando a los pasajeros acerca de las rampas del desembarque; a diferencia de un 4,1% que está totalmente en desacuerdo ya que no cuenta con conocimiento acerca de las rampas en los terminales de la empresa ya que es un peligro no saber. .

Tabla 15: ¿Usted considera confortable la sala de espera en el desembarque del terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,1%	41,0	4,1%
En desacuerdo	10	13,7%	13,7	17,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	21,9%	21,9	39,7%
De acuerdo	36	49,3%	49,3	89,0%
Totalmente de acuerdo	8	11,0%	11,0	100,0%
TOTAL	73	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 8: ¿Usted considera confortable la sala de espera en el desembarque del terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?



Fuente: Elaboración Propia

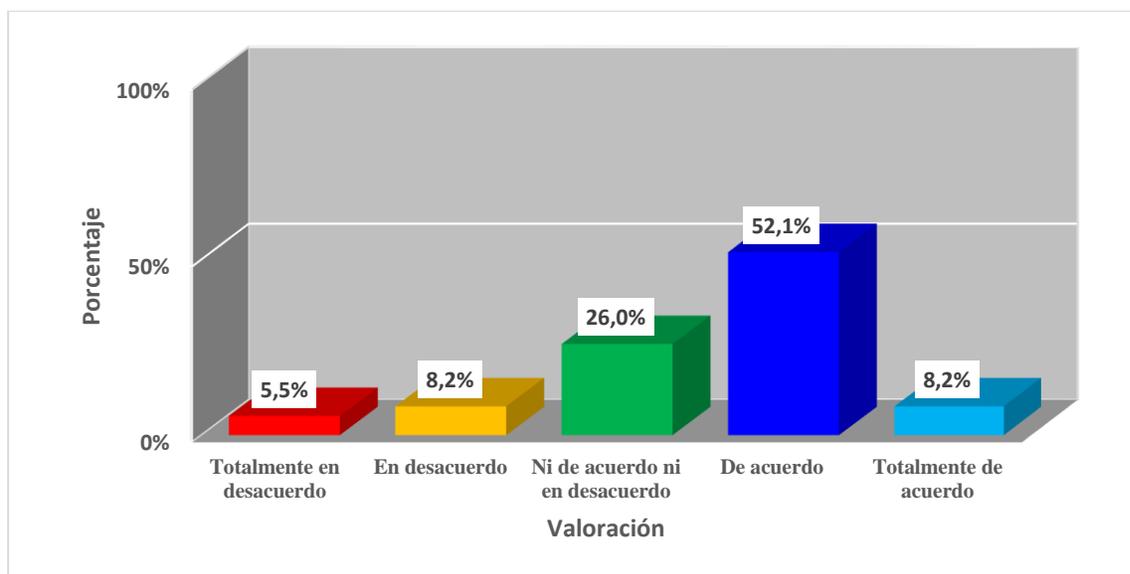
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 15 se puede observar que el 49,3% de los clientes encuestados están de acuerdo que la sala de desembarque es una zona muy confortable para esperar a sus familiares; a diferencia de un 4,1% que está totalmente en desacuerdo ya que no consideran que la sala de espera sea confortable para esperar a sus familias después de bajar del bus.

Tabla 16: ¿usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace bien la entrega de su equipaje?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5,5%	5,5	5,5%
En desacuerdo	6	8,2%	8,2	13,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	26,0%	26,0	39,7%
De acuerdo	38	52,1%	52,1	91,8%
Totalmente de acuerdo	6	8,2%	8,2	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9: ¿usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace bien la entrega de su equipaje?



Fuente: Elaboración Propia

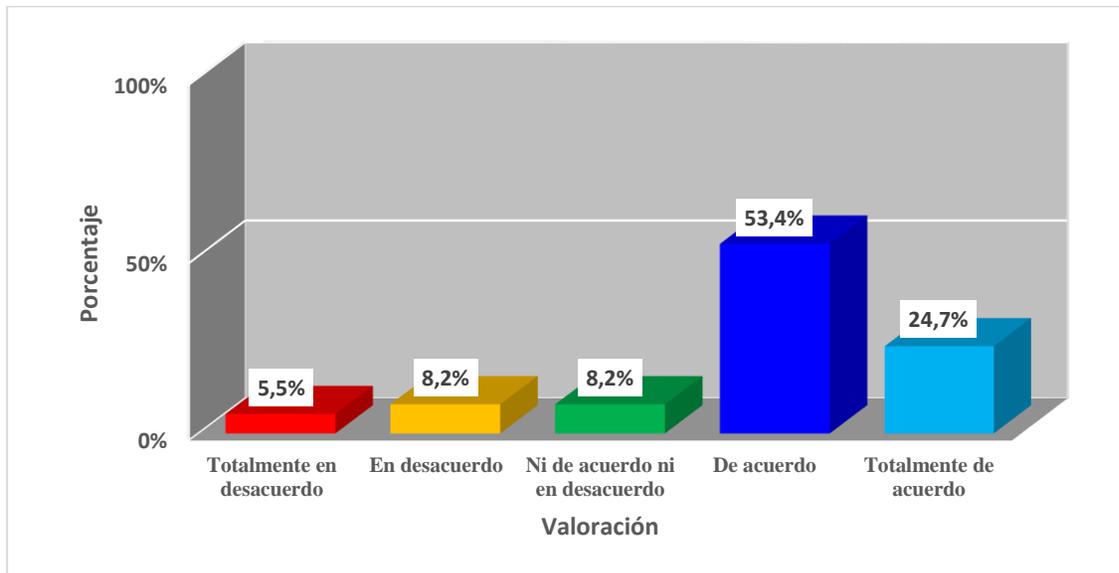
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 16 se puede observar que el 52,1% de los clientes encuestados están de acuerdo que los personales que trabaja en la entrega del equipaje lo hace bien; a diferencia de un 5,5% que está totalmente en desacuerdo, ya que no consideran al personales que entregan el equipaje estén capacitados para dicha labor.

Tabla 17: ¿Usted considera apropiado hacer un control de pasajeros en ruta en el bus de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5,5%	5,5	5,5%
En desacuerdo	6	8,2%	8,2	13,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,2%	8,2	21,9%
De acuerdo	39	53,4%	23,4	75,3%
Totalmente de acuerdo	18	24,7%	24,7	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>10000%</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10: ¿Usted considera apropiado hacer un control de pasajeros en ruta en el bus de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?



Fuente: Elaboración Propia

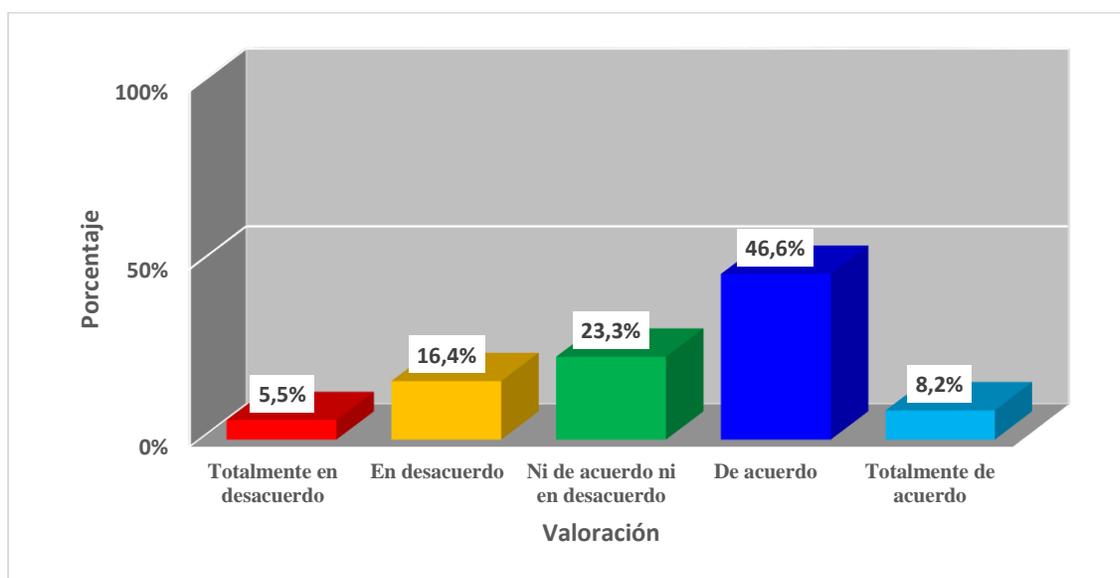
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 17 se puede observar que el 53,4% de los clientes encuestados están de acuerdo que se realice un control de pasajeros en ruta para la seguridad de los pasajeros; a diferencia de un 5,5% que está totalmente en desacuerdo, que haya un control en ruta a los pasajeros.

Tabla 18: ¿La información que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ante un desperfecto mecánico u/o factor climatológico en ruta cuando viaja es oportuno y convincente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5,5%	5,5	5,5%
En desacuerdo	12	16,4%	16,4	21,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	23,3%	23,3	45,2%
De acuerdo	34	46,6%	46,6	91,8%
Totalmente de acuerdo	6	8,2%	8,2	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11: ¿La información que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ante un desperfecto mecánico u/o factor climatológico en ruta cuando viaja es oportuno y convincente?



Fuente: Elaboración Propia

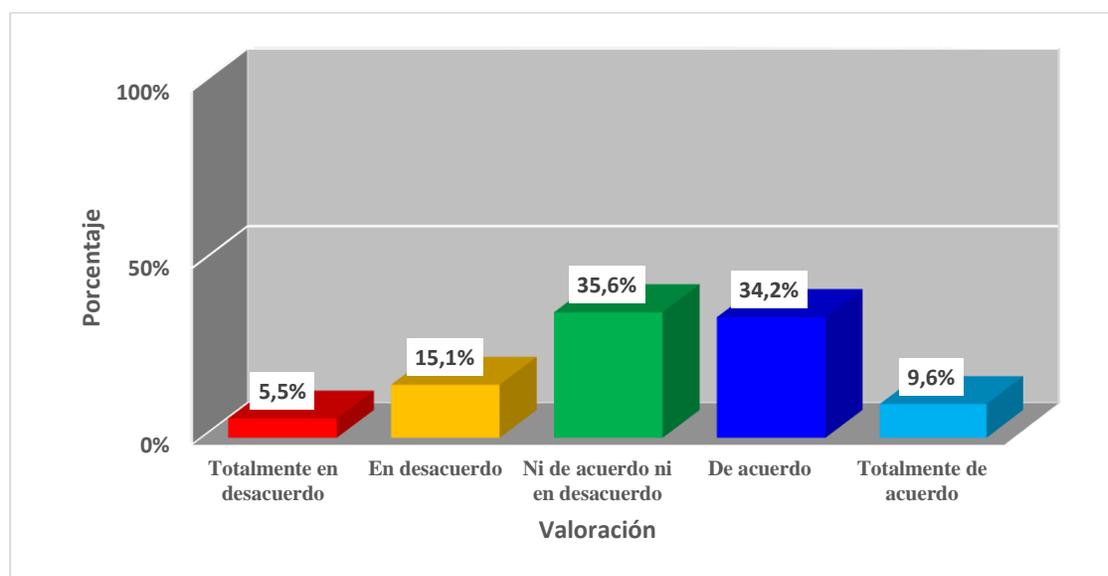
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 18 se puede observar que el 46,6% de los clientes encuestados están de acuerdo, con la información que dan ante un desperfecto mecánico que presenta en ruta por un factor climático cuando se está viajando; a diferencia de un 5,5% que está totalmente en desacuerdo, con la información que brinda el personal ante un desperfecto climático en ruta.

Tabla 19: ¿Tiene usted la facilidad de adquirir los boletos de viaje, mediante nuestra App de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5,5%	5,5	5,5%
En desacuerdo	11	15,1%	15,1	20,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	35,6%	35,6	56,2%
De acuerdo	25	34,2%	34,2	90,4%
Totalmente de acuerdo	7	9,6%	9,6	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12: ¿Tiene usted la facilidad de adquirir los boletos de viaje, mediante nuestra App de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?



Fuente: Elaboración Propia

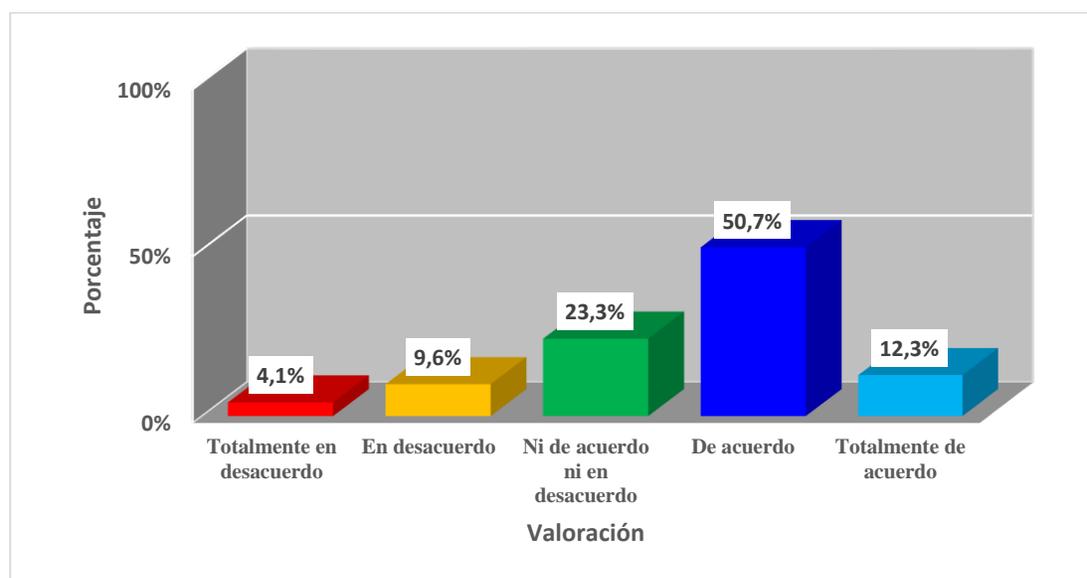
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 19 se puede observar que el 35.6% de los clientes encuestados indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, con la facilidad de adquirir los boletos de viaje mediante la App de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. A diferencia de un 5.5% indican que están totalmente de acuerdo.

Tabla 20: ¿Está de acuerdo usted, como resolvieron sus dudas durante la atención prestada el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,1%	4,1	4,1%
En desacuerdo	7	9,6%	9,6	13,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	23,3%	23,3	37,0%
De acuerdo	37	50,7%	50,7	87,7%
Totalmente de acuerdo	9	12,3%	12,3	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13: ¿Está de acuerdo usted, como resolvieron sus dudas durante la atención prestada el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?



Fuente: Elaboración Propia

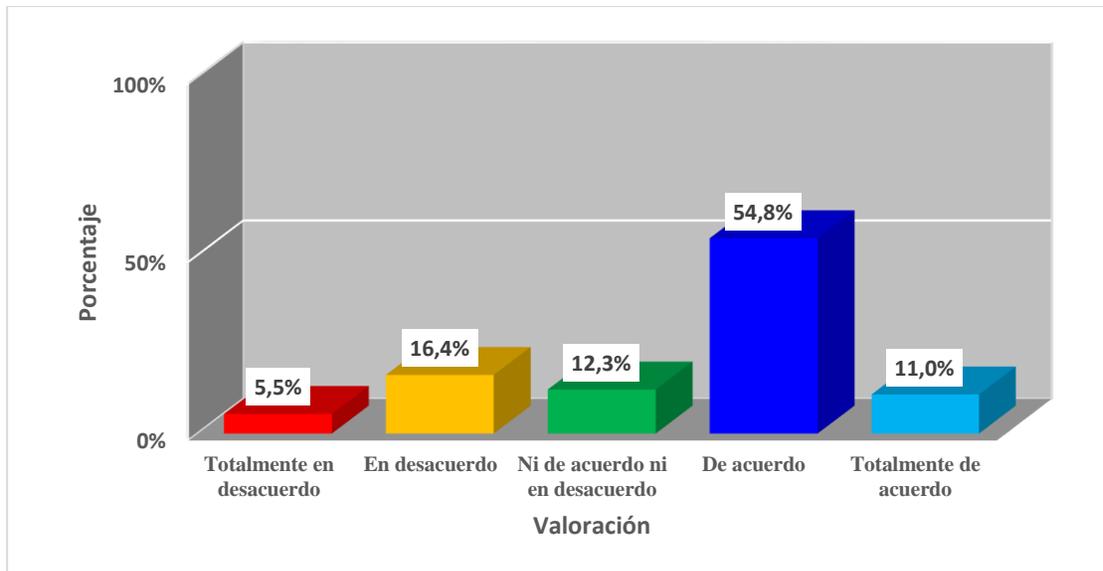
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 20 se puede observar que el 50.7% de los clientes encuestados indican que están de acuerdo como resolvieron sus dudas durante la atención prestada en la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. A diferencia de un 4.1% indican que están totalmente en desacuerdo.

Tabla 21: ¿Cuándo usted acude al servicio de atención al cliente el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Muestra amabilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5,5%	5,5	5,5%
En desacuerdo	12	16,4%	16,4	21,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,3%	12,3	34,2%
De acuerdo	40	54,8%	54,8	89,0%
Totalmente de acuerdo	8	11,0%	11,0	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 14: ¿Cuándo usted acude al servicio de atención al cliente el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Muestra amabilidad?



Fuente: Elaboración Propia

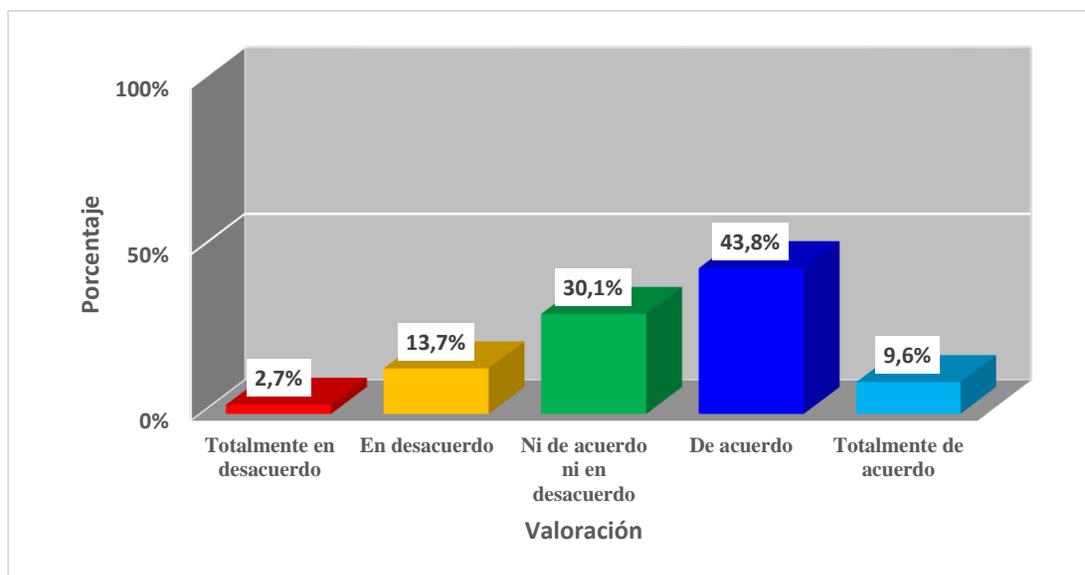
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 21 se puede observar que el 54.8 % de los clientes encuestados afirman que están de acuerdo, a diferencia de un 5.5% de los encuestados indican que están en desacuerdo cuando acuden al servicio de atención al cliente, el personal de la Empresa de Transportes Exp. Inter. Palomino SAC. Muestra amabilidad.

Tabla 22: ¿La Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Brinda un servicio personalizado a sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,7%	2,7	2,7%
En desacuerdo	10	13,7%	13,7	16,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	30,1%	30,1	46,6%
De acuerdo	32	43,8%	43,8	90,4%
Totalmente de acuerdo	7	9,6%	9,6	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 15: ¿La Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Brinda un servicio personalizado a sus clientes?



Fuente: Elaboración Propia

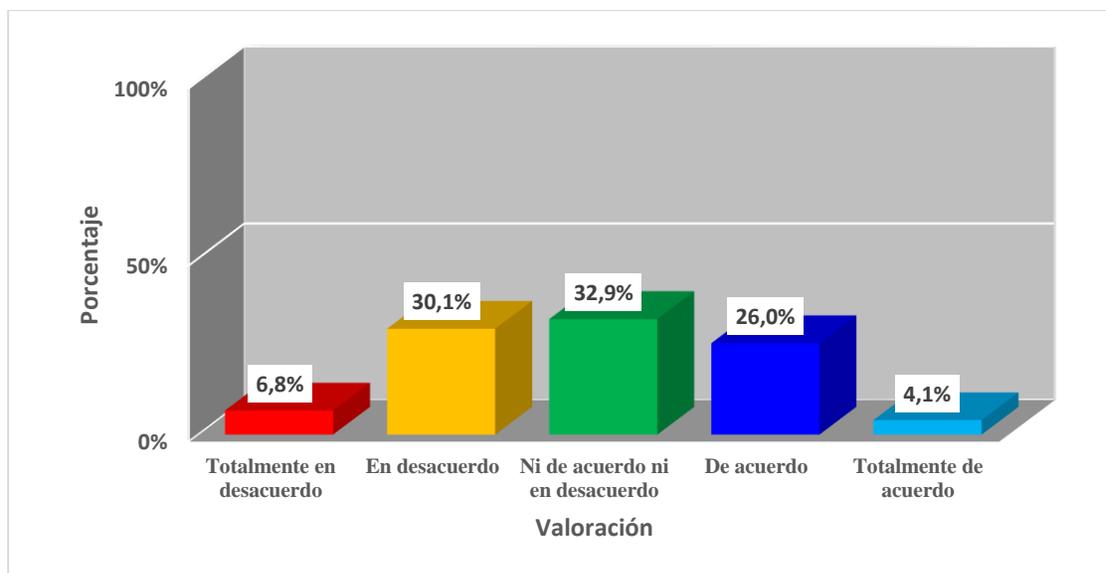
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 22 se puede observar que el 43.8% de los clientes encuestados afirman que están de acuerdo, a diferencia de un 2.7% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo, respecto a brindar un servicio personalizado a sus clientes en la Empresa de Transportes Exp. Internacional Palomino SAC.

Tabla 23: ¿Usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Hace el seguimiento post venta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	6,8%	6,8	6,8%
En desacuerdo	22	30,1%	30,1	37,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	32,9%	32,9	69,9%
De acuerdo	19	26,0%	26,0	95,9%
Totalmente de acuerdo	3	4,1%	4,1	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 16: ¿Usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace el seguimiento post venta?



Fuente: Elaboración Propia

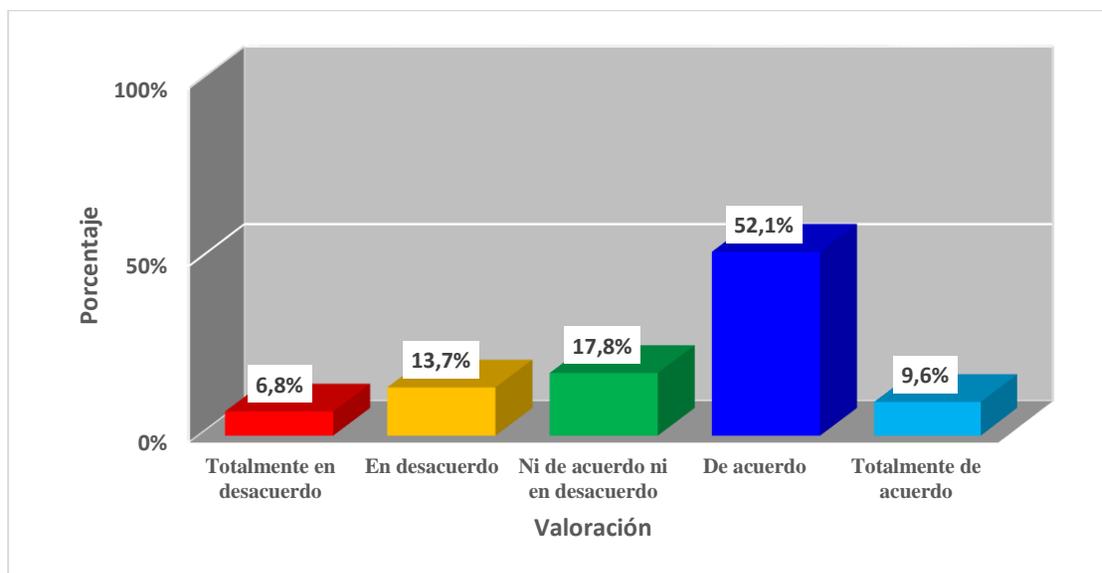
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 23 se puede observar que el 32.9% de los clientes encuestados afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, a diferencia de un 4.1% de los encuestados indican que están totalmente en acuerdo, que el personal de la Empresa de Transportes Exp. Internacional Palomino SAC. Hace el seguimiento post venta.

Tabla 24: ¿Siente usted que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC Cumple con el servicio en el tiempo establecido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	6,8%	6,8	6,8%
En desacuerdo	10	13,7%	13,7	20,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	17,8%	17,8	38,4%
De acuerdo	38	52,1%	52,1	90,4%
Totalmente de acuerdo	7	9,6%	9,6	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17: ¿Siente usted que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC Cumple con el servicio en el tiempo establecido?



Fuente: Elaboración Propia

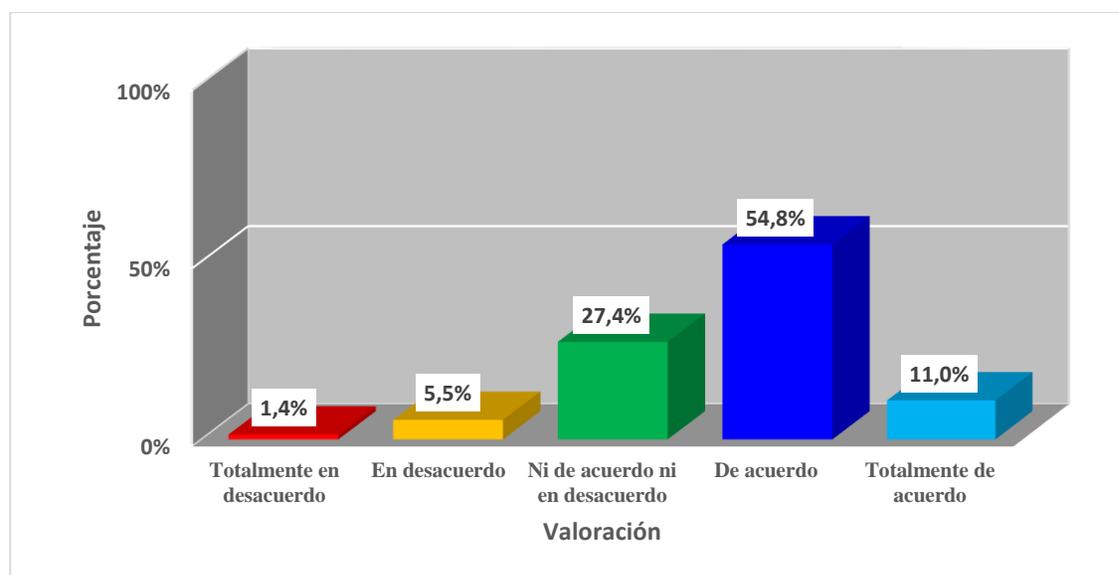
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 24 se puede observar que el 52.1% de los clientes encuestados afirman que están de acuerdo, a diferencia de un 6.8% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo, que la Empresa de Transportes Exp. Internacional Palomino SAC. Cumple con el servicio en el tiempo establecido.

Tabla 25: Cree usted que los precios que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Son accesibles en comparación con otras empresas de transporte?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,4%	1,4	1,4%
En desacuerdo	4	5,5%	5,5	6,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	27,4%	27,4	34,2%
De acuerdo	40	54,8%	54,8	89,0%
Totalmente de acuerdo	8	11,0%	11,0	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 18: ¿Cree usted que los precios que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Son accesibles en comparación con otras empresas de transporte?



Fuente: Elaboración Propia

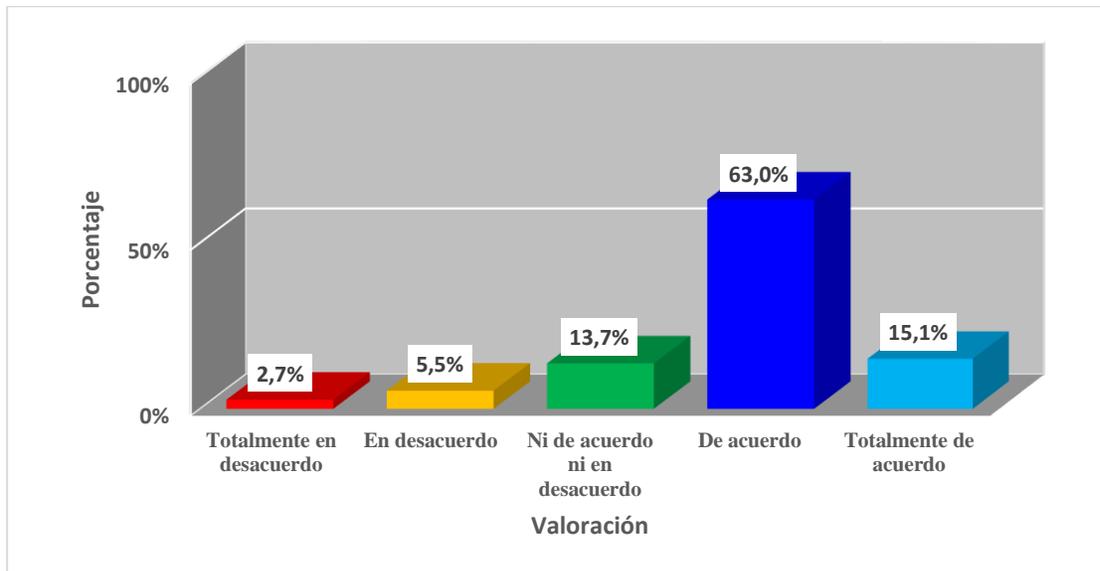
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 25 se puede observar que el 54.8% de los clientes encuestados afirman que están de acuerdo, a diferencia de un 1.4% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo, que los precios que ofrece la Empresa de Transportes Exp. Internacional Palomino SAC. Son accesibles en comparación con otras empresas de transporte.

Tabla 26: ¿Usted considera que los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Tienen los conocimientos necesarios de ruta para transportarlo con seguridad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,7%	2,7	2,7%
En desacuerdo	4	5,5%	5,5	8,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13,7%	13,7	21,9%
De acuerdo	46	63,0%	63,0	84,9%
Totalmente de acuerdo	11	15,1%	15,1	100,0%
TOTAL	73	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 19: ¿Usted considera que los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC tienen los conocimientos necesarios de ruta para transportarlo con seguridad?



Fuente: Elaboración Propia

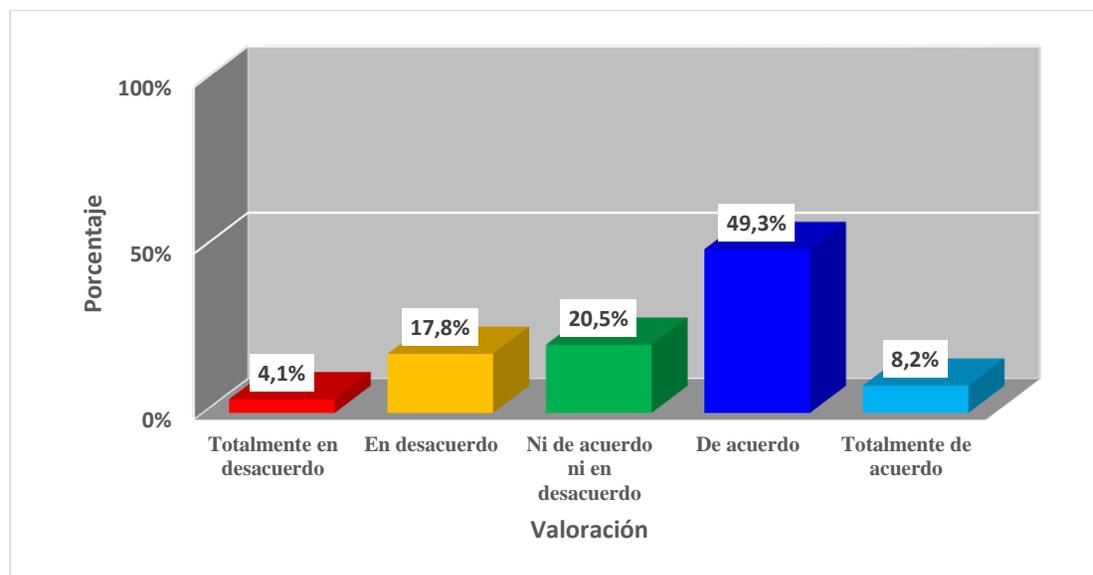
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 26 se puede observar que el 63.0% de los clientes encuestados afirman que están de acuerdo, a diferencia de un 2.7% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo, que los conductores de la Empresa de Transportes Exp. Internacional Palomino SAC. Tienen los conocimientos necesarios de ruta para transportarlo con seguridad.

Tabla 27: Usted considera que las llegadas a sus respectivos destinos de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Son puntuales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,1%	4,1	4%
En desacuerdo	13	17,8%	17,8	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	20,5%	20,5	42%
De acuerdo	36	49,3%	49,3	92%
Totalmente de acuerdo	6	8,2%	8,2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 20: ¿Usted considera que las llegadas a sus respectivos destinos de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC. Son puntuales?



Fuente: Elaboración Propia

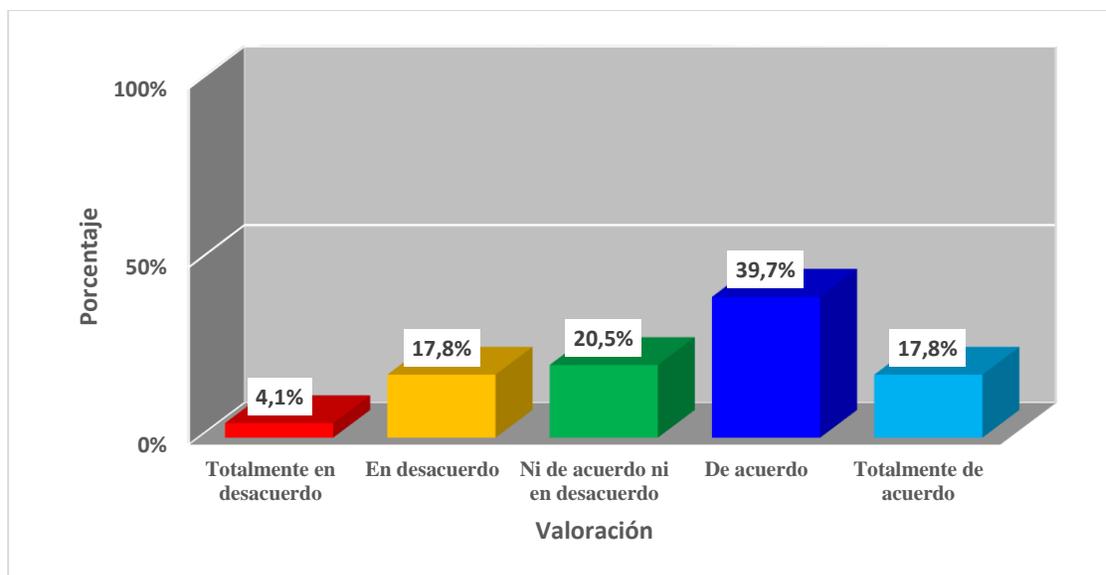
**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 27 se puede observar que el 49.3% de los clientes encuestados afirman que están de acuerdo, a diferencia de un 4.1% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo, que las llegadas a sus respectivos destinos de los buses de la Empresa de Transportes Exp. Internacional Palomino SAC. Son puntuales.

Tabla 28: Usted considera que la distracción complementaria es buena dentro de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,1%	4,1	4%
En desacuerdo	13	17,8%	17,8	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	20,5%	20,5	42%
De acuerdo	29	39,7%	39,7	82%
Totalmente de acuerdo	13	17,8%	17,8	100%
TOTAL	73	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 21: ¿Usted considera que la distracción complementaria es buena dentro de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?



Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACIÓN:** En la precedente Tabla n° 28 se puede observar que el 39.7% de los clientes encuestados afirman que están de acuerdo, a diferencia de un 4.1% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo, que la distracción complementaria sea buena dentro de los buses de la Empresa de Transportes Exp. Internacional Palomino SAC.

- **Prueba de hipótesis**

Según Hernández et al. (2014), la escala de Likert es una medición ordinal uno de los tipos de escalas de medición. Es una escala psicométrica la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación la cual emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems, y por dicha razón, la prueba de hipótesis debe realizarse empleando algún método estadístico no paramétrico. Para la presente investigación se decidió trabajar con el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman), ya que permitió determinar la influencia de una variable sobre otra en cada una de las hipótesis planteadas.

### **Hipótesis general**

#### **Hipótesis nula (H0)**

**H<sub>0</sub>**. La gestión de operaciones NO influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

#### **Hipótesis alterna (H<sub>G</sub>)**

**H<sub>G</sub>**. La gestión de operaciones SI influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

Nivel de significancia = 0.05

Tamaño de muestra (n) = 73 clientes

Asumimos el nivel de confianza= 95%

Margen de error = Al 5% (0.05)

Regla de decisión (Centrarse en el *P valor* que brinda el software).

$p \geq$  acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alternativa.

$p <=$  rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alternativa.

A continuación, en la tabla 30 se presenta la correlación de Spearman para la hipótesis general:

Tabla 29: Correlación de Spearman para la hipótesis general

Correlaciones			GESTION DE OPERACIONES	SERVICIO AL CLIENTE
Rho de Spearman	GESTION DE OPERACIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	SERVICIO AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

**Nota.** \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** elaboración propia

Interpretación:

Según la prueba Rho de Spearman el *P valor* es 0,000, el cual es  $<$  al 0,05 establecido como significancia en la comprobación de hipótesis, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$ , y se acepta la HG.

Se tiene evidencia estadística suficiente para afirmar que: La gestión de operaciones SI influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020.

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman tiene un valor de 0.777; el cual indica que es una influencia fuerte y significativa.

#### **4.1.2. Hipótesis específica 1**

##### **Hipótesis nula (H01)**

**H01.** La gestión de embarque NO influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

##### **Hipótesis alterna (HE1)**

**HE1.** La gestión de embarque SI influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

Nivel de significancia = 0.05

Tamaño de muestra (n) = 73 clientes

Asumimos el nivel de confianza= 95%

Margen de error = Al 5% (0.05)

Regla de decisión (Centrarse en el *P valor* que brinda el software).

$p \geq \alpha$  acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alternativa.

$p < \alpha$  rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alternativa.

A continuación, en la tabla 31 se presenta la correlación de Spearman para la hipótesis general:

Tabla 30: Correlación de Spearman para la hipótesis específica 1

<b>Correlaciones</b>			EMBARQUE	SERVICIO AL CLIENTE
Rho de Spearman	EMBARQUE	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	SERVICIO AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** elaboración propia

Interpretación:

Según la prueba Rho de Spearman el  $P$  valor es 0,000, el cual es  $<$  al 0,05 establecido como significancia en la comprobación de hipótesis, por lo tanto, se rechaza la  $H_0$ , y se acepta la  $H_1$ .

Se tiene evidencia estadística suficiente para afirmar que: La gestión de embarque SI influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020.

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman tiene un valor de 0.740; el cual indica que es una influencia fuerte y significativa.

#### 4.1.3. Hipótesis específica 2

##### **Hipótesis nula (H02)**

**H02.** La gestión de desembarque NO influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

##### **Hipótesis alterna (HE2)**

**H E2.** La gestión de desembarque SI influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC. 2020

Nivel de significancia = 0.05

Tamaño de muestra (n) = 73 clientes

Asumimos el nivel de confianza= 95%

Margen de error = Al 5% (0.05)

Regla de decisión (Centrarse en el *P valor* que brinda el software).

$p \geq$  acepta H0 se rechaza la hipótesis alternativa.

$p \leq$  rechaza H0 se acepta la hipótesis alternativa.

A continuación, en la tabla 32 se presenta la correlación de Spearman para la hipótesis general:

Tabla 31: Correlación de Spearman para la hipótesis específica 2

<b>Correlaciones</b>			DESEMBARQUE	SERVICIO AL CLIENTE
Rho de Spearman	DESEMBARQUE	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	73	73
	SERVICIO AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	73	73

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** elaboración propia

Interpretación:

Según la prueba Rho de Spearman el *P valor* es 0,000, el cual es < al 0,05 establecido como significancia en la comprobación de hipótesis, por lo tanto, se rechaza la H02, y se acepta la HE2.

Se tiene evidencia estadística suficiente para afirmar que: La gestión de desembarque SI influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman tiene un valor de 0.703; el cual indica que es una influencia fuerte y significativa.

## 4.2. Discusiones de los resultados

1. En la presente investigación, producto del análisis de los resultados, se aceptó la hipótesis general. Donde se pudo determinar que la gestión de operaciones influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020 guarda una similar relación con el que sostiene, Cacho (2017) quien demostró la existencia gestión de operaciones para la mejora la calidad del servicio reduciendo los problemas por medio de capacitación y coordinación, logrando mejorar la calidad de servicio en el área de gestión de operaciones. Por otra parte Díaz y Sánchez (2016), buscar la relación de satisfacción de sus clientes a través de los distintos procesos que implica la prestación del servicio según; las dimensiones establecidas para el estudio de operacionalización dentro de la empresa y propusieron la implementación de programas del servicio de calidad para garantizar para luego ser plasmados al programa computarizado la cual busca dar una atención personalizada a sus clientes para lograr un impacto significativo.
2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa específica, La gestión de embarque influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020. Guarda relación con lo que sostiene; Santana y Marte (2017) expresan una propuesta estratégica para la mejora en la calidad del servicio de Transporte, la cual es afectada por las salidas impuntual de autobuses y precios altos a los clientes, por falta de capacitación empleados. Como también Guarda una pequeña relación con lo que sostiene Escalante y Sigüencia (2014) busca determinar la viabilidad de la aplicación de un sistema logístico al sector de Transporte Se da a conocer los grandes problemas a la hora de trasladar desde las

terminales hasta sus lugares de destino, sea esto por la falta de organización y control; además de la inseguridad de los clientes al no saber si la mercadería llegará en perfectas condiciones a la hora estimada. Por estas razones se propone la creación de un departamento específico que se encargue de gestionar el sistema logístico que garanticen la calidad del servicio y optimización del uso de recursos, a través de la capacitación del personal tanto administrativo como operativo, logrando así satisfacer las necesidades y demandas de sus clientes.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa específica, La gestión de desembarque influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020. Guarda relación con lo que sostiene; Aldas (2020) expresa la problemática del servicio de transporte institucional, se presenta el diagnóstico y un análisis técnico de la movilidad utilizando las herramientas de investigación de encuestas con la finalidad fue determinar la eficiencia en la movilidad. Que implica el rediseño de rutas con una mayor cobertura y obteniendo una optimización, siendo más atractivo para la población potencial; que cuente con un parqueadero para el ascenso y descenso seguro de pasajeros y su respectiva señalización. Y finalmente guarda una similitud relación con lo que sostiene Villarroel (2018) expresa el Análisis de la calidad de servicio del transporte público urbano y su mejora continua a través de la norma, los resultados encontrados fue la insatisfacción de los usuarios, deficiencia en la señalización e información del servicio, entre otros. Por ello, se evidencia que el transporte público es el principal servicio que hace uso la mayor parte

de la población, por ende está vinculado a la calidad de vida de cada individuo y se busca dar una atención personalizada.

## Conclusiones

1. Para la hipótesis general, se ha determinado que la gestión de operaciones influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020. Puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.777, el cual indica que es una relación fuerte y significativa.
2. Con respecto a la primera hipótesis específica, se pudo establecer que la gestión de embarque influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020. Puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.740, el cual indica que es una relación fuerte y significativa.
3. Finalmente en la segunda hipótesis específica, se pudo establecer que la gestión de desembarque influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020. Puesto que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.703; el cual indica que es una relación (influencia) fuerte y significativa.

## **Recomendaciones**

1. Se recomienda poner en marcha la propuesta de mejorar el servicio al cliente es necesario que la Gestión de Operaciones este a lo largo de la investigación, esto debido a que la empresa presta un servicio, el personal del área de gestión de operaciones y el conductores encargados de los vehículos, son los encargados de aumentar y tener mayores beneficios. logrando así una mayor aceptación, concurrencia y fidelización masiva de los clientes dentro del rubro de transporte consiguiendo así que la empresa sea vista y considerada en el medio por su calidad.

2. Se recomienda poner en marcha la propuesta de mejorar el servicio al cliente es necesario que la Gestión de Operaciones este a lo largo de la investigación, esto debido a que la empresa presta un servicio, el personal del área de gestión de operaciones y el conductores encargados de los vehículos, son los encargados de aumentar y tener mayores beneficios. logrando así una mayor aceptación, concurrencia y fidelización masiva de los clientes dentro del rubro de transporte consiguiendo así que la empresa sea vista y considerada en el medio por su calidad. Se recomienda empezar a centrarse en mantener constantemente un personal preparado, calificado y capacitado en brindar un buen servicio de atención ya que es donde muchas empresas flaquean en cierta medida y es de tomar muy en cuenta las opiniones de los encargados por la demanda, considerando que la primera impresión que los clientes se perciben es el trato que la empresa prestadora del servicio les da y esto dependerá el grado de satisfacción que puedan tener la empresa.

3. Se recomienda prestar atención al área de gestión de operaciones que son los encargados de embarque y desembarque de los pasajeros. Esta área debe garantizar seguridad y brindar

capacitación para evitar desorientación a los clientes, para obtener la eficiencia durante los servicios brindados a los clientes. Así mismo este proceso permitirá a la organización tener mejoras en sus servicios a nivel de competencia.

## Referencias Bibliográficas

### LIBROS

Barry, R., y Heizer, J. (2004). *Principios de administración de operaciones quinta edición*. México: Editorial Pearson Educación.

Cano, Silva., y Tamayo (2004). *Metodología de la investigación*. México.

Castellanos, R.A. (2009). *Manual de gestión logística y del transporte y distribución de mercancías*. Barranquilla: Ediciones Uninorte.

Dieter y Pring (1986). *Planificación y configuración urbana*. Barcelona: Editorial Gustavo Gilli s.a.

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Educación.

Horovitz (1994). *Satisfacción total del cliente*, (Spanish Edition)

Jiménez, A.C. (2006). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje*. Editorial Thomson paraninfo.

Kuster, I. (2002). *La venta relacional*. España: Esic Editorial.

Martínez, V., Peiro, J., y Ramos, J. (2014). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente*. España: Síntesis.

Molinero, A., y Sánchez, I. (1997). *Transporte público: planeación, diseño, operación*, Quinta del Agua, Toluca, Estados de México.

Núñez (2009). *Del servicio al cliente a la gestión de clientes. En Servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.

Plazola, A., y Plazola, A., (2000). *Enciclopedia de Arquitectura*. (Volumen 2 A-B), México DF, Noriega.

Reguant y Martínez (2014). *La operacionalización de conceptos*. Barcelona: Diposit digital de la UB

Serna, P. (2006). *Del servicio al cliente a la gestión de clientes. En Servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.

Serna, H. (2006). *Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre metodología y herramientas para medir la lealtad y satisfacción*. 3<sup>a</sup> Ed. Colombia: Panamericana.

Tschohl, J. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. 5<sup>a</sup> Ed. México: Max México.

## **TESIS**

Aldas (2020). *Determinación de la eficiencia de la movilidad para la mejora del servicio de transporte institucional de la plataforma gubernamental Quitumbe - Riobamba – Ecuador, 2020*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13920>

Cacho (2017., *Implementación de la gestión de operaciones para mejorar la calidad del servicio de transportes de la corporación logística & transporte SAC, cercado de lima, 2017*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12299>

Díaz y Sánchez (2016). *Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de Transportes Ángel Divino SAC, Chiclayo -2016*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4226>

Delgado & Carrasco (2015). *Evaluación de los niveles de calidad de la empresa de transportes línea en el área de carga y encomiendas - Chiclayo 2014*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/169>

Escalante y Sigüencia (2014). *Análisis del sector del servicio de transporte pesado en guayaquil y la implementación de un sistema logístico – Guayaquil – Ecuador 2014*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13422>

Guerrero (2018). *Terminal terrestre interprovincial Pucallpa – Perú 2018*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1541>

Hernández (2014). *terminal terrestre para contribuir a la solución del caos urbano vehicular en la ciudad de Huánuco - 2014*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/279/HERN%C3%81NDEZ%20ZEV%20ALLOS%20JOHNNATAN%20SCOTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perugachi, P., y Vaca, X. (2012). *Diseño arquitectónico del terminal terrestre de pasajeros para la ciudad de Tulcán – Ecuador 2012*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1020/1/T-UIDE-0560.pdf>

Santana y Marte (2017). *Propuesta estratégica para la mejora en la calidad del servicio de transporte público: caso transporte expreso tarea, ruta Santo Domingo, Bonao - Republica Dominicana 2017*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<http://hdl.handle.net/20.500.12060/1861>

Tomanguilla (2019). *Estrategias para mejorar la calidad de servicio al cliente de la Empresa de Transportes Civa, Chachapoyas - Amazonas 2019*. Consultado el 15 de junio de 2020.

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Tomanguilla+%282019%29+Estrategias+para+mejorar+la+calidad+de+servicio+al+cliente+de+la+empresa+de+transportes+civa%2C+Chachapoyas%2C+2018++%28&btnG=#d=gs\\_qabs&u=%23p%3DrjJq-7npof8J](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Tomanguilla+%282019%29+Estrategias+para+mejorar+la+calidad+de+servicio+al+cliente+de+la+empresa+de+transportes+civa%2C+Chachapoyas%2C+2018++%28&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p%3DrjJq-7npof8J)

Vasconez (2019). *Plan estratégico de mejora en el proceso de prestación del servicio de transporte terrestre del grupo Valero & Valero, Guayaquil – Ecuador 2019*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12515>

Villarroel (2018). *Análisis de la calidad de servicio del transporte público urbano y su mejora continua a través de la norma une-en 13816 en el cantón pastaza, provincia de pastaza Chimborazo - Riobamba – Ecuador 2018*. Consultado el 15 de junio de 2020.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8422>

## ARTICULOS ONLINE

Adib, K. (2001). Asesor empresarial; Calidad total en el servicio al cliente, Instituto Nacional de Formación Profesional.

<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.html>

Benavides, G, H. (2012). Gestor de operaciones.

[http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides\\_Gaibor\\_Luis\\_Hernan.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf)

Mendoza, S, J, F. y Tellez, G, R. (2006). Evaluación del impacto ambiental de las terminales de pasajeros del autotransporte federal.

<https://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt304.pdf>

Ministerio de Comercio, Exterior y Turismo /PROYECTO UE-PERÚ/PENX, Estudio N°9, (2009). Pág.

5.

[https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/comercio\\_exterior/Sites/ueperu/licitacion/pdfs/Informes/131.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/comercio_exterior/Sites/ueperu/licitacion/pdfs/Informes/131.pdf)

## Apéndices

### Apéndice N° 01: Matriz de Consistencia

Título: Gestión de operaciones para la mejora de servicios al cliente en la empresa de TRANSPORTE terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE Y DIMENSIONES 1	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
¿De qué manera la gestión operacional influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020?	Analizar de qué manera la gestión operacional influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020	La gestión de operaciones influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020	<p><b>1.- Variable independiente</b>  <b>X: GESTION DE OPERACIONES.</b></p> <p><b>X1.</b>  <b>EMBARQUE</b></p> <p><b>X2:</b>  <b>DESEMBARQUE.</b></p>	<p><b>X: GESTION DE OPERACIONES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de ventas de boleto</li> <li>• Sala de embarque</li> <li>• Control de pasajero</li> <li>• Recepción de equipajes</li> <li>• Seriedad del personal</li> <li>• Rampa de desembarque</li> <li>• Sala de desembarque</li> <li>• Entrega de equipaje</li> <li>• Control de ruta</li> <li>• Desperfecto mecánico u/o factor climatológico.</li> </ul>	La técnica que se utilizó fue la encuesta, y los instrumentos fueron dos cuestionarios de encuesta, para las variables de gestión de operaciones y servicio al cliente respectivamente. Sus características se presentan en las siguientes fichas técnicas.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICO	<p><b>2.- Variable dependiente</b>  <b>Y = SERVICIO AL CLIENTE</b></p> <p><b>X1: CALIDAD DE SERVICIO.</b></p> <p><b>X2: SATISFACCION AL CLIENTE</b></p>	<p><b>X1: CALIDAD DE SERVICIO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio de compra</li> <li>• Capacidad de respuestas</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Servicio posventa</li> <li>• Servicio</li> <li>• Precio</li> <li>• Conocimiento de ruta</li> <li>• Puntualidad</li> </ul> <p style="text-align: center;">Distracción complementaria</p>	
¿De qué manera la gestión de embarque influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte	Identificar de qué manera la gestión de embarque influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de	. La gestión de embarque influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa			

terrestre de pasajeros Expreso Internacional al Palomino SAC 2020?	transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional al Palomino SAC 2020.	de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional al Palomino SAC 2020		
¿De qué manera la gestión de desembarque influye, en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional al Palomino SAC 2020?	Determinar de qué manera la gestión de desembarque influye en la mejora del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional al Palomino SAC 2020	La gestión de desembarque influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional al Palomino SAC 2020		

## **Apéndice N° 02: Instrumento de recolección de datos**

### **Instrumento de recolección de datos**

La gestión de operaciones influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

Estimado colaborador:

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad de analizar la gestión de operaciones influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

Su participación es voluntaria, por ello la información recogida será confidencial y solo se usará con fines académicos. Muchas gracias por su participación.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos demográficos:

Edad: ( ) Sexo ( )

Ocupación: 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( ) 4. Otros ( )

La valoración presentada corresponde a la siguiente escala:

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

Presentación de la valoración según la escala:

VARIABLE INDEPENDIENTE	GESTION DE OPERACIONES
------------------------	------------------------

INDICADORES	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Sala de ventas de boleto	1. ¿Usted compra con anticipación el boleto de viaje, en la empresa de Transporte Exp. Internacional Palomino SAC?					
Sala de embarque	2. ¿La infraestructura de la sala de espera de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ofrece un nivel de confort?					
Control de pasajero	3. ¿Usted considera que el control de pasajeros es adecuado, antes de abordar el bus en el terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?					
Recepción de equipajes	4. ¿Usted considera que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace bien la recepción de su equipaje en los terminales?					
Seriedad del personal	5. ¿Los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC muestran seriedad y responsabilidad en su trabajo?					
Rampa de desembarque	6. ¿Usted tiene conocimiento de las rampas de desembarque en los terminales de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?					
Sala de desembarque	7. ¿Usted considera confortable la sala de espera en el desembarque del terminal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?					
Entrega de equipaje	8. ¿usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace bien la entrega de su equipaje?					
Control de ruta	9. ¿Usted considera apropiado hacer un control de pasajeros en ruta en el bus de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?					
Desperfecto mecánico u/o factor climatológico	10. ¿La información que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC ante un defecto mecánico u/o factor climatológico en ruta cuando viaja es oportuno y convincente?					

## **Instrumento de recolección de datos**

La gestión de operaciones influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

Estimado colaborador:

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad de analizar la gestión de operaciones influye directamente en la atención del servicio al cliente en la empresa de transporte terrestre de pasajeros Expreso Internacional Palomino SAC 2020

Su participación es voluntaria, por ello la información recogida será confidencial y solo se usará con fines académicos. Muchas gracias por su participación.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión.

Datos demográficos:

Edad: ( ) Sexo ( )

Ocupación: 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( ) 4. Otros ( )

La valoración presentada corresponde a la siguiente escala:

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

Presentación de la valoración según la escala:

VARIABLE DEPENDIENTE	SERVICIO AL CLIENTE
----------------------	---------------------

INDICADORES	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Medio de compra	11. ¿Tiene usted la facilidad de adquirir los boletos de viaje, mediante nuestra App de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?					
Capacidad de respuestas	12. ¿Está de acuerdo usted, como resolvieron sus dudas durante la atención prestada el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?					
Amabilidad	13. ¿Cuándo usted acude al servicio de atención al cliente el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC muestra amabilidad?					
Atención personalizada	14. ¿La Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC brinda un servicio personalizado a sus clientes?					
Servicio posventa	15. ¿Usted considera que el personal de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC hace el seguimiento post venta?					
Servicio	16. ¿Siente usted que la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC Cumple con el servicio en el tiempo establecido?					
Precio	17. ¿Cree usted que los precios que ofrece la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC son accesibles en comparación con otras empresas de transporte?					
Conocimiento de ruta	18. ¿Usted considera que los conductores de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC tienen los conocimientos necesarios de ruta para transportarlo con seguridad?					
Puntualidad	19. ¿Usted considera que las llegadas a sus respectivos destinos de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC son puntuales?					
Distracción complementaria	20. ¿Usted considera que la distracción complementaria es buena dentro de los buses de la Empresa de Transporte Exp. Inter. Palomino SAC?					

**Apéndice N° 03: Matriz de respuesta de ítems.**

GENERO	ENCUESTA	ITEMS																			SUMA
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
M	E1	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80
F	E2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	72
F	E3	3	4	2	3	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	74
F	E4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	2	2	2	3	4	2	56
F	E5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	72
F	E6	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78
F	E7	1	4	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	46
M	E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	56
F	E9	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	75
M	E10	3	1	1	3	3	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	54
F	E11	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	1	4	4	1	1	5	1	64
M	E12	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	63
M	E13	5	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	64
M	E14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	33
F	E15	5	4	2	4	4	5	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	2	4	2	63
F	E16	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	73
F	E17	1	3	4	3	4	4	3	3	5	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	62
M	E18	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	56
M	E19	1	4	5	4	5	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	70
M	E20	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	87
F	E21	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	28
F	E22	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	67
F	E23	4	5	4	3	4	4	5	4	5	2	3	4	5	5	3	4	4	5	4	79
F	E24	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	71
M	E25	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	1	3	4	4	2	66
F	E26	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	51
F	E27	3	3	4	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	51
M	E28	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	73
F	E29	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	74
F	E30	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	81
F	E31	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	68
M	E32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	75
M	E33	3	3	3	4	2	1	2	3	5	1	3	3	2	3	1	3	4	2	2	52
F	E34	5	4	5	3	2	3	4	2	5	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	67
F	E35	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	86
M	E36	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74
M	E37	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74

M	E38	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	76
F	E39	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	74
M	E40	2	1	2	2	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	3	2	59
F	E41	2	3	4	4	4	2	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	72
F	E42	4	5	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78
M	E43	5	3	3	4	3	2	3	3	5	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	58
F	E44	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	1	3	2	1	62
M	E45	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
F	E46	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	73
M	E47	2	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	69
M	E48	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
M	E49	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
F	E50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
F	E51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	79
F	E52	4	3	5	5	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	80
M	E53	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	85
F	E54	4	3	5	4	3	4	4	3	5	3	2	3	4	5	3	1	2	4	2	67
F	E55	5	3	3	4	2	2	2	4	5	2	4	4	2	2	2	3	3	4	2	60
M	E56	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	86
F	E57	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	3	68
F	E58	4	1	5	5	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5	5	4	82
F	E59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
M	E60	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	5	68
F	E61	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	69
F	E62	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	82
M	E63	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	74
M	E64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
F	E65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
F	E66	5	3	2	4	4	2	2	1	5	5	3	1	2	3	2	3	3	3	3	61
M	E67	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	79
M	E68	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	87
F	E69	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	2	3	4	3	4	76
F	E70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79
F	E71	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	5	2	3	4	3	4	4	4	3	71
F	E72	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	4	4	77
M	E73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
VARIANZA		1,49	1,11	1,07	0,93	1,03	0,91	1,09	1,02	1,05	1,02	0,93	1,13	0,876	0,99	1,13	0,63	0,722	1,01	1,21	

SUMATORIA DE VARIANZA	20,0228936
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	170,3321449

## **Apéndice N° 04: Fichas de Validación de Experto**

### **Ficha de Validación de Experto N° 1**

#### **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

##### **I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del validador:

Hugo Martin Palomino Traverso

1.2. Grado Académico:

Magister

1.3. Institución donde labora:

Universidad Federico Villareal

1.3.1. Especialidad del validador:

Administrador

1.3.2. Título de la investigación

**“GESTION DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DE SERVICIOS AL CLIENTE  
EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EXPRESO  
INTERNACIONAL PALOMINO SAC 2020”**

1.3.3. Autor del Instrumento:

BACH. GONZALES LOAYZA, LUIS MIGUEL

BACH. PALLARCO ARAUJO, RUTH NOEMI

1.3.4 Instrumento: ENCUESTA

Aspecto global del instrumento

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.			X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9..METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** .....38.....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 23 de Julio del 2020



HUGO PALOMINO TRAVERSO

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07761411

Teléfono N° 996131968

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

### **I DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del validador:

Hugo Martin Palomino Traverso

1.2 Grado Académico:

Magister

1.3 Institución donde labora:

Universidad Federico Villareal

1.3.1 Especialidad del validador:

Administrador

1.3.2 Título de la investigación

**“GESTION DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DE SERVICIOS AL CLIENTE  
EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EXPRESO  
INTERNACIONAL PALOMINO SAC 2020”**

1.3.3 Autor del Instrumento:

BACH. GONZALES LOAYZA, LUIS MIGUEL

BACH. PALLARCO ARAUJO, RUTH NOEMI

1.3.4 Instrumento: ENCUESTA

### Aspecto global del instrumento

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** .....38.....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 23 de Julio del 2020



HUGO PALOMINO TRAVERSO

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07761411

Teléfono N° 996131968

## **Ficha de Validación de Experto N° 2**

### **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

#### **I DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del validador:

Hada Consuelo Sifuentes Minaya de Castillo

1.2 Grado Académico:

Magister en Derecho Empresarial

1.3 Institución donde labora:

Universidad Alas Peruanas

1.3.1 Especialidad del validador:

Directora del departamento Académico

1.3.2 Título de la investigación

**“GESTION DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DE SERVICIOS AL CLIENTE  
EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EXPRESO  
INTERNACIONAL PALOMINO SAC 2020”**

1.3.3 Autor del Instrumento:

BACH. GONZALES LOAYZA, LUIS MIGUEL

BACH. PALLARCO ARAUJO, RUTH NOEMI

1.3.4 Instrumento: ENCUESTA

Aspecto global del instrumento

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada			X		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos			X		
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9..METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

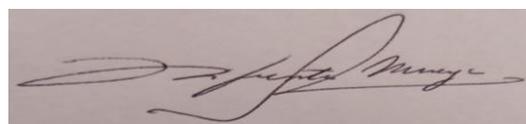
**PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...35...**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 18 de Julio del 2020



HADA CONSUELO SIFUENTES MINAYA DE CASTILLO

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07252135

Teléfono N° 969840355

# **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

## **I DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del validador:

Hada Consuelo Sifuentes Minaya de Castillo

1.2 Grado Académico:

Magister en Derecho Empresarial

1.3 Institución donde labora:

Universidad Alas Peruanas

1.3.1 Especialidad del validador:

Directora del departamento Académico

1.3.2 Título de la investigación

**“GESTION DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DE SERVICIOS AL CLIENTE  
EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EXPRESO  
INTERNACIONAL PALOMINO SAC 2020”**

1.3.3 Autor del Instrumento:

BACH. GONZALES LOAYZA, LUIS MIGUEL

BACH. PALLARCO ARAUJO, RUTH NOEMI

1.3.4 Instrumento: ENCUESTA

Aspecto global del instrumento

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos			X		
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9..METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

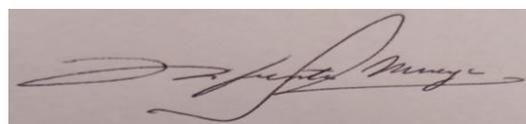
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** ...40...

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 18 de Julio del 2020



HADA CONSUELO SIFUENTES MINAYA DE CASTILLO

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07252135

Teléfono N° 969840355

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

**I DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del validador:

Serrano Torres Karolyne

1.2 Grado Académico:

Mg. En Economía

1.3 Institución donde labora:

Programa Nacional Cuna Mas

1.3.1 Especialidad del validador:

Administración y Finanzas

1.3.2 Título de la investigación:

**“GESTION DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DE SERVICIOS AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO SAC 2020”**

1.3.3 Autor del Instrumento:

BACH. GONZALES LOAYZA, LUIS MIGUEL

BACH. PALLARCO ARAUJO, RUTH NOEMI

1.3.4 Instrumento: ENCUESTA

Aspecto global del instrumento

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada			X		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9..METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...46...**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Cusco 25 de julio del 2020



\_\_\_\_\_  
SERRANO TORRES KAROLYNE

Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 47212512  
Teléfono N° 989594829

# **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

## **I DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del validador:

Serrano Torres Karolyne

1.2 Grado Académico:

Mg. En Economía

1.3 Institución donde labora:

Programa Nacional Cuna Más

1.3.1 Especialidad del validador:

Administración y Finanzas

1.3.2 Título de la investigación:

**“GESTION DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DE SERVICIOS AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO SAC 2020”**

1.3.3 Autor del Instrumento:

BACH. GONZALES LOAYZA, LUIS MIGUEL

BACH. PALLARCO ARAUJO, RUTH NOEMI

1.3.4 Instrumento: ENCUESTA

Aspecto global del instrumento

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada			X		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9..METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...42...**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Cusco 25 de julio del 2020



\_\_\_\_\_  
SERRANO TORRES KAROLYNE

Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 47212512  
Teléfono N° 989594829

## **Apéndice N° 05: Declaración Jurada**

## Apéndice N° 06: Carta a la Empresa Palomino

“Año de la universalización de la salud”

### APENDICE: CARTA DE LA EMPRESA AUTORIZANDO LA ENCUESTA E.T. EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C.

Señores:

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**

Presente:

#### AUTORIZACIÓN

Mediante este documento se expresa la autorización al Sr. Gonzales Loayza, Luis Miguel identificado con el DNI: 70171278, y la Srta. Pallarco Araujo, Ruth Noemi, identificada con DNI: 45133402, estudiantes de la **UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**, que durante el mes de julio del presente año realizo una encuesta en nuestra empresa: **E.T. EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C.**, con ruc N° 20417931393, domiciliada en la Av. Nicolas Arriola N°910- La Victoria Lima, en el área de **RECURSOS HUMANOS**, en relación al tema de estudio: **“GESTION DE OPERACIONES PARA LA MEJORA DE SERVICIOS AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO SAC 2020”**; a fin de que pueda recopilar información solicitada para realizar su trabajo de investigación.

Se extiende el presente documento a solicitud de los interesados, para los fines que se estime conveniente:

Atentamente:



Handwritten signature and official stamp of the company. The stamp includes the text: "E.T. EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C.", "ALBERTO Ugarte Palacios", and "GERENTE GENERAL".