

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de  
Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota – 2021**

**Para optar el Título Profesional de  
CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Bach. Roxana Lumba Cadenillas

Bach. Jaime Medina Flores

**Asesor:**

Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

**CHOTA – 2022**

COPYRIGHT © 2022 by

**Bach. ROXANA LUMBA CADENILLAS**

**Bach. JAIME MEDINA FLORES**

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS APROBADA**

**Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de  
Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota – 2021**

**Para optar el Título Profesional de**

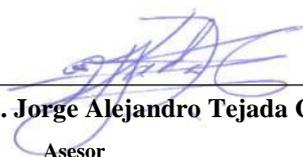
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Bach. Roxana Lumba Cadenillas

Bach. Jaime Medina Flores

**Asesor y Jurado Evaluador**

  
Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

Asesor

  
Mg. Sara Judith Terán Leiva

Presidente

  
Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos  
MAT. 12-927

Mg. Wilder Omar Vargas Campos

Secretario

  
Mg. Edi Rojas Campos

Vocal

**Chota – Perú**

**2022**



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 9:00 am del 08 de setiembre del 2022, reunidos a través de Google Meet, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 201-2022-FCCE-UNACH, conformado por:

- Mtra. Sara Judith Terán Leiva, identificada con DNI N° 45982039 (Presidente).
- Mg. Wilder Omar Vargas Campos, identificado con DNI N° 42331211 (Secretario).
- Mg. Edi Rojas Campos, identificado con DNI N° 43853850 (Vocal).

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 201-2022-FCCE-UNACH cuyo título es: "**Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota – 2021**", perteneciente a los bachilleres Roxana Lumba Cadenillas y Jaime Medina Flores, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

#### "APROBADO"

el Informe Final del Tesis con calificativo de "**14**" (**Catorce**) y elevar la presente acta a la Sub coordinación de Escuela para que se derive a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobado el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 10:05 am del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

  
\_\_\_\_\_  
Mtra. Sara Judith Terán Leiva  
Presidente  
\_\_\_\_\_  
Mg. CPC Wilder Omar Vargas Campos  
MAT. 12-927  
Mg. Wilder Omar Vargas Campos  
Secretario  
\_\_\_\_\_  
Mg. Edi Rojas Campos  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios que me da fortaleza y sabiduría en todo momento, a mi madre quien me apoyó e incentivó a seguir adelante con mis estudios superiores, a mis maestros que en estos cinco años me inculcaron sus conocimientos y a todas las personas que me brindaron su apoyo incondicional en todo momento para claudicar y poder culminar con éxito mi carrera profesional.

Roxana Lumba Cadenillas

Esta tesis va dedicada a Dios que me conduce y siempre me acompaña por el sendero del bien, a mi madre, mi tía, quienes me apoyaron y apoyan a seguir adelante con mis estudios, a los profesores de la UNACH que me dieron su sabiduría, y en especial a mi hijo Leonel Sebastián que es el motor y motivo para lograr mis objetivos.

Jaime Medina Flores

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primera instancia a Dios por permitirnos desarrollar esta tesis a pesar de las circunstancias y complicaciones que tuvimos por parte de la pandemia.

Agradecemos a nuestros familiares por su apoyo incondicional que nos brindaron en cada etapa de nuestra formación, por inculcarnos valores para lograr nuestros objetivos trazados para un futuro mejor.

A la Universidad Nacional Autónoma de Chota, a los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad por contribuir en nuestra formación profesional, a nuestro asesor de tesis Jorge Alejandro Carrera y a la empresa de transportes EZAPE – LAJAS EIRL por permitirnos realizar nuestra investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	3
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	4
<b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS</b> .....	7
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>CAPÍTULO I</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>1.1. Descripción del problema</b> .....	10
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	11
<b>1.2.1. Pregunta general</b> .....	11
<b>1.2.2. Preguntas específicas</b> .....	12
<b>1.3. Objetivos</b> .....	12
<b>1.3.1. Objetivo general</b> .....	12
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....	12
<b>1.4. Hipótesis</b> .....	13
<b>1.4.1. Hipótesis general</b> .....	13
<b>1.4.2. Hipótesis específicas</b> .....	13
<b>1.5. Justificación</b> .....	13
<b>1.6. Limitaciones</b> .....	14

<b>CAPÍTULO II</b> .....	15
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	15
<b>2.1. Antecedentes del problema</b> .....	15
<b>2.2. Bases teóricas científicas</b> .....	20
<b>2.3. Definición de términos básicos</b> .....	24
<b>CAPÍTULO III</b> .....	27
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	27
<b>3.1. Método de investigación</b> .....	27
<b>3.2. Tipo de investigación</b> .....	27
<b>3.3. Diseño de investigación</b> .....	27
<b>3.4. Operacionalización de variables</b> .....	29
<b>3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis</b> .....	29
<b>3.5.1. Población</b> .....	29
<b>3.5.2. Muestra</b> .....	29
<b>3.5.3. Muestreo</b> .....	30
<b>3.5.4. Unidad de análisis</b> .....	30
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	30
<b>3.6.1. Técnicas de recolección de datos</b> .....	30
<b>3.6.2. Instrumentos de recolección de datos</b> .....	30
<b>3.7. Procesamiento y análisis de datos</b> .....	31
<b>3.7.1. Procesamiento de datos</b> .....	31

3.7.2. Análisis de datos.....	31
3.8. Aspectos éticos y rigor científico.....	31
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	33
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	33
4.1. Análisis e interpretación de resultados .....	33
4.2. Contrastación de hipótesis .....	61
<b>CONCLUSIONES</b> .....	67
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	69
<b>ANEXOS</b> .....	73
Anexo 1. Matriz de consistencias.....	73
Anexo 2. Cuestionario de la variable Calidad de Servicio .....	76
Anexo 3. Cuestionario de la Variable Satisfacción del cliente.....	79
Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento 1.....	81
Anexo 5. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento 2.....	99
Anexo 7. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach .....	115
Anexo 8. Resultados de los expertos para el instrumento 1 .....	145
Anexo 9. Resultados de los expertos para el instrumento 2.....	145
<b>APÉNDICE</b> .....	146

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

- **OSUR:** Observatorio de Servicios Urbanos.

## RESUMEN

En la presente investigación el problema fundamental radica en el servicio que se le brinda al pasajero en la Empresa de Transportes EZAPE- LAJAS EIRL, por ejemplo la falta de tecnología (emisión de boletos electrónicos, no tiene su página Web, no tiene teléfono corporativo), su terminal terrestre no se encuentra en un lugar idóneo, en el arribo de pasajeros a los vehículos, en la limpieza de las unidades, en la empatía de los trabajadores hacia los clientes; tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Es una investigación de tipo básica, el método es analítico – deductivo y la investigación corresponde a un diseño no experimental, ya que no se manipulará deliberadamente la variable calidad de servicio ni la variable satisfacción del cliente. También, es transversal, porque la investigación se realizará en un el año 2021. Asimismo, es correlacional – descriptivo, porque se analizará la relación entre ambas variables. La población es de 28 256 pasajeros que viajaron de Santa Cruz a la ciudad de Chota y la muestra de estudio es de 385 personas. En cuanto al instrumento de recolección de datos es el cuestionario y como técnica se utilizó la encuesta, los cuales fueron validados mediante la técnica juicio de expertos. Para la contrastación de hipótesis se trabajó con la técnica estadística Rho Spearman, encontrando una significancia de 0.000, la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación. Se obtuvo una correlacion de Rho Spearman de 0.864. Concluyendo que: Existe correlación directa positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021; esto quiere decir que, si la calidad de servicio mejora respecto a la velocidad, limpieza, atención y horario de salida de las unidades móviles, aumentará también la satisfacción de los clientes que adquieren el servicio de transporte.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, expectativas.

## ABSTRACT

In the present investigation, the fundamental problem lies in the service provided to the passenger in the Empresa de Transportes EZAPELAJAS EIRL, for example, the lack of technology (issuance of electronic tickets, it does not have its website, it does not have a corporate telephone number). , its land terminal is not in an ideal place, in the arrival of passengers to the vehicles, in the cleanliness of the units, in the empathy of the workers towards the clients; aimed to determine the relationship between service quality and customer satisfaction. It is a basic type of research, the method is analytical - deductive and the research corresponds to a non-experimental design, since the service quality variable and the customer satisfaction variable will not be deliberately manipulated. Also, it is transversal, because the research will be carried out in the year 2021. Likewise, it is correlational - descriptive, because the relationship between both variables will be analyzed. The population is 28,256 passengers who traveled from Santa Cruz to the city of Chota and the study sample is 385 people. Regarding the data collection instrument, it is the questionnaire and the survey was used as a technique, which were validated through the expert judgment technique. For the hypothesis testing, the Rho Spearman statistical technique was used, finding a significance of 0.000, which is less than 0.05, therefore, the research hypothesis is accepted. A Spearman Rho correlation of 0.864 was obtained. Concluding that: There is a positive direct correlation between the quality of service and customer satisfaction in the Transportes EZAPE company - LAJAS EIRL, Chota - 2021; This means that, if the quality of service improves with respect to the speed, cleanliness, attention and departure time of the mobile units, the satisfaction of the clients who purchase the transport service will also increase.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, empathy, security, responsiveness, tangible elements, expectations.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

Desde hace décadas, hemos oído hablar de los servicios que se brindan a los clientes en las empresas. Hoy en día, se han aplicado estrategias para mantener a los clientes satisfechos ya que son la principal fuente de ingresos para las empresas. La calidad de servicio es muy trascendental en todas las empresas que compiten para ofrecer bienes y/o servicios similares.

Desde la perspectiva internacional, se puede identificar algunas ciudades con una calidad de servicio de transporte deficiente, este es el caso de Valencia, España, que, por falta de mantenimiento de los vehículos de transporte, existe una demora en los viajes programados, registrándose muchas fallas en la red de transporte público, provocando insatisfacción en los clientes. Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR, 2017).

De la misma forma en América Latina los servicios de transporte no serán los mejores del mundo, pero en comparación con ciudades modernas que administran sistemas de transporte integrados, se encuentra en una posición intermedia y puede proporcionar servicios de alta calidad pero que no satisfacen a los usuarios porque no cuentan con instalaciones adecuadas para un servicio de calidad y eficiente hacia los clientes, motivo por el cual se origina la insatisfacción de los mismos. BBC MUNDO (2017).

Bellido (2018), En una investigación realizada en Villa El Salvador- Lima, señala que en Perú el servicio de transporte de pasajeros que se brinda es deficiente, debido a que los trabajadores no saben tratar a los pasajeros y esto se basa en que los empresarios o dueños de las empresas no invierten en capacitaciones a su personal.

Cosio y Taipe (2017), En un estudio realizado en la provincia de Abancay, región de Apurímac señala que el transporte interprovincial presenta inconvenientes como el traslado de personas y el mantenimiento de los buses ocasionando malestar del cliente al momento de brindar el servicio.

En la localidad de Chota, existen 2 empresas de transporte con destino a la ciudad de



Santa Cruz; La Empresa EZAPE – LAJAS EIRL, es que cuenta con 06 turnos durante el día y 15 asientos en sus vehículos, brinda los servicios de transporte desde el 01 de junio del 2015, y en el año 2021 ya es una empresa posicionada en el mercado pero no muestra crecimiento empresarial ya que no cuenta con terminal propio, no cuenta con un local idóneo para atención a los clientes, no tiene un registro de pasajeros virtual, no te brinda tickes de pasaje como otras empresas de la ciudad, además no hace uso de la tecnología para emisión de boletos electrónicos, no tiene su página Web, no tiene teléfono corporativo, ahora es una de las primeras opciones al momento de elegir una empresa de transporte, no tanto por el servicio que brinda sino porque es la que tienes más unidades vehiculares en la ruta interprovincial pero a la actualidad no muestra competitividad en el mercado.

Según el DS N° 0017-2009-MTC del Reglamento Nacional de Administración de transportes menciona que las empresas de transporte deben tener terminales terrestres, pero se ha visto que la empresa no cuenta con su terminal propio sino solo uno alquilado y compartido con otras empresas del mismo rubro, también se ha notado que la empresa lleva personas paradas en los vehículos y según el reglamento menciona que para llevar personas parados deberán tener como mínimo una altura de 1.80 metros y además deberán tener barras longitudinales en el techo con un mínimo de 2, también deben tener un controlador de velocidad, algo que la empresa le falta implementar y se ha llegado a notar en ciertas ocasiones los choferes no son empáticos con los clientes y también manejan sin ponerse el cinturón de seguridad infraccionando así el reglamento de tránsito y por ultimo señalar que la empresa no cuenta con su libro de reclamaciones.

Ante lo mencionado, se propone el estudio de investigación con el propósito de ver si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**



¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

¿Cómo es el servicio en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021?

¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021?

¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente en la Empresa en Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021?

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Describir el servicio de transporte que ofrece la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota.

Conocer el nivel de satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota.

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente en la Empresa en Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.



Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

**Hi:** La calidad de servicio tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021.

**Ho:** La calidad de servicio no tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Los elementos tangibles tienen una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.

La empatía tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.

La capacidad de respuesta tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.

## **1.5. Justificación**

Teóricamente, nuestra investigación será muy importante porque se pretende averiguar de una manera más vinculada la relación de dos variables “calidad de servicio y la satisfacción de los clientes”, en la Empresa de Transportes EZAPE- LAJAS EIRL. Es importante realizar la siguiente investigación porque sirve para tomar conciencia de que tan relevante es la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros que viajan en dicha empresa y la satisfacción que tiene el cliente con el servicio. Además, esta investigación servirá como base de antecedentes para futuras investigaciones.

Prácticamente, la presente investigación busca conocer cuáles son las dificultades que se presenta en la empresa de transportes en relación a la satisfacción de sus clientes y luego de



reconocer los puntos críticos donde está fallando la empresa, brindar recomendaciones, charlas para mejorar la calidad de servicio y así lograr una mayor satisfacción de los clientes de la empresa de transportes EZAPE – LAJAS EIRL 2021.

Valorativamente, esta investigación servirá para otras empresas del rubro de transportes que tengan deficiencias en el servicio que ofrecen a los clientes y también servirá para cualquier empresa que se dedique a brindar servicios.

Académicamente, esta investigación servirá como fuente de estudio para los estudiantes y bachilleres de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota y de otras universidades, asimismo, servirá como material de consulta para el público en general. Esta investigación, nos permitirá ser contador público.

#### **1.6. Limitaciones**

La presente investigación se limita por la coyuntura en la que vivimos, debido a la pandemia del COVID-19, ya que para aplicar los instrumentos de investigación se tiene que hacer de manera presencial, por motivo que no se dispone con la información necesaria de los clientes para realizarlo de manera virtual (Facebook, WhatsApp, correo electrónico, etc.) y también se limita porque esta investigación será financiada por los investigadores, ya que no se tiene apoyo financiero de la Empresa de Transportes EZAPE- LAJAS EIRL ni de otra institución.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

Rivera (2019) En su trabajo de tesis “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”, como objetivo general consideró evaluar la calidad de los servicios prestados a través del Modelo Teórico Servqual a fin de determinar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. Entre su conclusión principal señala que  $p = 0.000$  ya que es menor de 0.05, en la cual se plantea que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Grenandes Ecuador; en base a los resultados obtenidos hay una correlación de 0.0457 bajo el coeficiente de Spearman, la cual indica que existe una relación positiva entre ambas variables. Además, se logró demostrar que todas las dimensiones “confianza, tangibilidad, fiabilidad, garantía y responsabilidad” muestran valores negativos generando una brecha de - 0.09 de expectativas frente a sus percepciones. Su diseño de estudio es no experimental – transversal. Su método de investigación es descriptivo, cuantitativo, deductivo y ex post-facto. Su muestra asciende a 336 clientes. Su muestreo es probabilístico. La técnica estadística que utilizó es el coeficiente de Spearman.

Se optó por esta investigación por Rivera, debido a que el problema principal presentado fue falta de capacitación al personal, la cual permite adquirir nuevos conocimientos con la finalidad de desarrollar habilidades a fin de mejorar sus actitudes y rendimiento en el desarrollo del trabajo. Por lo tanto se relaciona con la presente investigación debido a la falta de capacitación presentada en la empresa

Remache (2018). En su trabajo de tesis “Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom S.A. De la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018”; esta investigación se realizó en la ciudad de Guayaquil. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom S.A. en la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018. Llega a la conclusión que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Sipecom



S.A., de acuerdo al resultado del coeficiente de Pearson fue de 0.579 con una significancia de 0.048, la cual indica que mientras mejor sea la calidad del servicio mayor será la satisfacción del cliente. Su diseño de investigación es no experimental. Su muestra está conformada por 12 personas. Su muestreo es no probabilístico y la técnica estadística que utilizó fue el coeficiente de Pearson.

El estudio realizado por Remache, se relacionó con la presente investigación porque en Ecuador debido a la disminución de clientes en los últimos años se dice que se presenta falencias en las variables más importantes que toda organización debe tomar en cuenta como lo es la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, tal como viene sucediendo en el Perú con la calidad de servicio presentada en las empresas de transporte.

Blas y Alegre (2019), En la tesis “Calidad de servicios y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Z Buss, de la ciudad de Huaral año 2018”. Esta investigación se realizó en Huaral. Su objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Z Buss, de la ciudad de Huaral, año 2018. Llegó a concluir que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del cliente en la empresa de Transportes Z Buss, debido a que se ha encontrado una correlación de 0.790 mediante el coeficiente de Spearman, la cual representa una correlación directa positiva alta. Su diseño de estudio es no experimental- Transversal. Su muestra está conformada por 384 personas que adquieren el servicio y la técnica estadística que utilizó es coeficiente de Spearman.

El estudio muestra que la empresa en base a su problemática posee una serie de deficiencias en cuanto al ambiente que ofrece; la flota de buses carece de limpieza, los trabajadores descuidan su imagen personal, falta de apoyo entre compañeros de trabajo y la desconfianza por falta de seguridad dentro y fuera de sus terminales afectan los servicios de venta de pasajes. De no aplicarse las medidas necesarias en la mejora del servicio va perder su cartera de clientela. Se relacionó con la presente investigación ya que cuenta con la misma problemática.

Torres (2019), En su tesis “Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en las MYPES



del sector servicios - rubro transporte terrestre, del distrito de imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018” esta investigación se realizó en la ciudad de Cañete. Su objetivo general fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de las micro y pequeñas empresas, del distrito de imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018. Entre sus conclusiones menciona que se encontró la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente; los resultados muestran que la percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción que obtiene los clientes, tanto que cualquier actividad realizada en la prestación de servicio a los clientes, mejorara la satisfacción de las misma. Su diseño de estudio fue no experimental - transversal - descriptivo. Su método de estudio es descriptivo explicativo. Su muestra está conformada por 180 personas que adquieren el servicio. Tiene como muestreo probabilístico aleatorio y la técnica estadística utilizada es el coeficiente de Spearman.

El estudio refirió que alguna de las causas en cuanto a la calidad de servicio con la falta de capacitación al personal y la falta de mantenimiento de las unidades de transporte. Por todo lo estudiado se relacionó con la investigación.

Espinoza (2019), En su tesis “Efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa transportes Chiclayo”, esta investigación se realizó en la ciudad de Chiclayo. Tuvo objetivo general determinar el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa Transportes Chiclayo; llegó a la conclusión que si existe efecto positivo de la calidad de servicio con la interacción de la satisfacción del cliente, ya que el trato que brindan los trabajadores en muchas ocasiones es percibido como inadecuado, debido a que no brindan toda la información respecto a los servicios que ofrece la empresa, también en el área de encomiendas los trabajadores no son muy atentos, y no ayudan a cargar los bultos a los pasajeros, cuando los clientes realizan preguntas requiriendo información sobre el servicio, los trabajadores no tienen respuestas rápidas ni concisas, lo cual se considera que en esta empresa los empleados no están recibiendo capacitaciones para los puestos que desempeñan. Su diseño de estudio es no experimental – transversal. El método de investigación que ha utilizado es



hipotético deductivo. Su muestra de estudio está conformada por 383 clientes que adquieren el servicio de transporte. Su muestreo probabilístico fue aleatorio simple y su técnica estadística fue el coeficiente de Pearson.

El estudio describió que la causa principal es la falta de empatía e inadecuado trato que los trabajadores brindan al momento de prestar el servicio, la cual se considera que los trabajadores no están recibiendo capacitaciones por los puestos que desempeñan.

Flores (2018), En la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa de transportes Huapaya S.A.-2018”. Esta investigación se realizó en la ciudad de Lima. Su objetivo general fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transportes Huapaya S.A – 2018. Llega a concluir que si existe una relación significativa positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transportes Huapaya S.A. – 2018; en base a los resultados se halló una correlación de 0.785 con el coeficiente de Spearman y con un  $p = 0.000$  la cual es menor al valor de significancia de 0.05. Su diseño de investigación es no experimental - transversal. Su método de investigación es cuantitativo. Su muestra está conformada por 108 personas. Su muestreo fue probabilístico – sistemático y su técnica estadística fue el coeficiente de Pearson.

Esta investigación realizada por Flores, cabe recalcar que la insatisfacción de los clientes es a base que el personal no se encuentra capacitado para tratar al cliente de la mejor manera, respecto a los elementos tangibles no cuenta con adecuado ambiente de embarque y desembarque de pasajeros y en cuanto a seguridad se aprecia que en ocasiones los buses han sido parte de accidentes de tránsito, la cual genera desconfianza por parte de los clientes. Se relacionó con las dimensiones de la presente investigación las cuales son empatía, elementos tangibles y seguridad.

Meza (2018), En la tesis “Calidad del servicio y satisfacción de usuarios de la Empresa de Transportes San Isidro Labrador Sociedad Anónima del distrito de Echarati, año 2017”. Su objetivo general fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios de la Empresa de Transportes San Isidro Labrador Sociedad Anónima del distrito de Echarati, año 2017, entres sus conclusiones señaló que existe correlación moderada de 0.538 con



un  $p = 0.000$  esto indica que es menor a 0.05 nivel de significancia; la cual existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa de Transportes San Isidro Labrador Sociedad Anónima del distrito de Echarati, año 2017. Su diseño es cuantitativo, no experimental, correlacional. Su método de investigación es analítico - sintético. Su muestra está compuesta por 45 personas que adquieren el servicio y como técnica estadística fue el coeficiente de Spearman.

En este estudio Meza nos dio a conocer que la calidad de servicio se da teniendo en cuenta una buena comunicación con los pasajeros con respeto y amabilidad, con buena empatía y fiabilidad. Se relacionó con las dimensiones de la presente investigación.

Laurente y Muñico (2018), En su tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Sucursal Huancayo – 2017”. Esta investigación se realizó en la ciudad de Huancayo. Su objetivo general fue determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Sucursal Huancayo. Concluyo que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. ya que a medida que se aumente o mejore la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios será cada vez mayor. El diseño de estudio fue no experimental – Transversal. Su muestra es de 378 personas que adquieren el servicio de transporte. Tuvo como muestreo probabilístico aleatorio. Su método de investigación fue analítico sintético y su técnica estadística fue Tau<sub>b</sub> de Kendall.

El estudio se relacionó a la presente investigación ya que Laurente y Muñico explican que la calidad de servicio es importante para la generación de la satisfacción del cliente consiguiendo cubrir sus necesidades, deseos y expectativas.

Cosio y Taipe (2017), En su tesis titulada, “La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las Empresas de Transporte de pasajero interprovincial de la ciudad de Abancay, 2014”, esta investigación fue realizada en Abancay. El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de transporte de pasajeros interprovincial de la ciudad de Abancay, 2014. Se concluyó que existe una relación directa entre



la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, mostrándose un valor de 24.9 % que es regular y el 12.45 % hay una mala satisfacción del cliente. El diseño de este estudio fue no experimental – transversal. Su muestra fue de 257 clientes que adquieren el servicio de transporte. Tiene como muestreo probabilístico aleatorio. Su método de estudio fue hipotético deductivo y su técnica de estadística que utilizó fue Chi cuadrado.

Esta investigación sirve como antecedente porque al mencionar que la calidad de servicio se puede evidenciar en la fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía de la empresa, se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio ofrecido de forma precisa, veraz y cuidadosa, esta relacionándose directamente con la presente investigación.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **Teoría de Gestión de la Calidad**

Según Juran (1996), Menciona que la calidad es lo “adecuado para el uso, también la expresa como la satisfacción del cliente externo e interno”, y que para que haya calidad se debe tener en cuenta la amplitud de las expectativas y percepciones de los consumidores. Además, la teoría de Juran consiste en varios pasos que determinan calidad de un servicio, la identificación de los clientes, sus necesidades, desarrollar características del producto que respondan a las necesidades de los clientes, la teoría también menciona en desplegar procesos para producir esas características que el cliente requiere, en controlar los procesos, y en trasladar los métodos resultantes a las áreas operativas de la empresa. El control de la calidad, es un plan de evaluar la conducta de la calidad real, en comparar la conducta real con los objetivos de la calidad y de fusionar sobre las diferencias y como último proceso tenemos la mejora de la calidad, este proceso es el medio de realzar el comportamiento de la calidad hasta los más altos niveles.

### **Teoría del modelo Teórico Servqual**

El modelo Servqual fue creado en el año 1988 por Zeithaml et al. (Como se citó en Matsumoto, 2014). Este modelo es una técnica de investigación comercial y también es un instrumento de mejora continua entre las organizaciones, la cual podemos medir la calidad del



servicio, a través de analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes, dicho modelo se divide en cinco dimensiones que son elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía.

### **Dimensiones del Modelo Servqual**

Zeithaml et al. (Como se citó en Matsumoto 2014) menciona que el modelo Servqual debe tener dimensiones para medir la calidad de servicio de las cuales tenemos la **fiabilidad** que ayuda a cada trabajador para brindar el servicio bueno de manera íntegra. En otras palabras, podemos interpretar, que la empresa cumple con sus compromisos de la mejor manera posible para alcanzar la calidad del servicio, **capacidad de respuesta** es la destreza de los trabajadores con los clientes para prestarles un servicio eficaz y oportuno, la **seguridad** es la comprensión y vigilancia de los trabajadores para inspirar credibilidad, compromiso y confianza ante sus clientes, **empatía** es el nivel de atención individual que brindan los trabajadores a los que adquieren un servicio, en otras palabras podemos decir es como un trabajador se pone en lugar de su cliente. **Elementos tangibles** son todos los bienes con los que cuenta la empresa.

Matsumoto (2014). Menciona que la calidad es similar a la perfección. Si las compañías conocen los deseos y necesidades de sus consumidores, lograrán generar valor como empresa; La calidad es el resultado de una apreciación que el comprador confronta sus expectativas frente a sus percepciones. La calidad se mide a través de diferenciar el servicio que espera y el que recibe el cliente de la empresa.

**Expectativa.** Es lo que el consumidor espera al momento que le brindan el servicio; El nivel de expectativa de los clientes pueden cambiar rápidamente, pero eso dependerá básicamente de las referencias que tenga de la empresa.

**Percepción.** Es la valoración que le dan los clientes a los servicios brindado por la empresa, es decir, ellos califican los servicios que les brindan. Las percepciones están unidas con la calidad del servicio en dimensiones como sensibilidad, confiabilidad, elementos tangibles empatía y seguridad.

### **Percepción de la calidad de servicio**



Laurente y Muñico (2018). En una investigación citan algunos autores:

Grönroos, C. (1984). Menciona que “la calidad del servicio debe ser observada desde la óptica de los clientes precisando que es producto de un proceso de evaluación, donde el cliente compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido.”

Zeithaml y Berry (1994). Mencionan que “la calidad de servicio es el grado de divergencia entre las percepciones y las expectativas del cliente”.

Eyzer, y kender(2009). En su libro “Principios de la Administración de operaciones” mencionan que la calidad es “La totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que respaldan su habilidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas”.

Otros consideran que la calidad se da en la manera de observar del cliente, en la manera de evaluar el bien o servicio que les están ofreciendo.

### **Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio.**

1. **Elementos Tangibles:** Galvis (2011) Menciona que “son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Influyen en la percepción de la Calidad de Servicio directamente o dando una idea del mismo”.
2. **Empatía:** Galviz (2011). Es la atención individual que brindan los trabajadores a sus consumidores de sus servicios, cada trabajador debe de entender las necesidades de cada cliente o consumidor. La empatía incluye:
  - Accesibilidad:** Se refiere a que los clientes tengan una dirección de la empresa fácil de encontrar y más que todo sea accesible.
  - Comunicación:** Es darles la información a las personas que viajan en la empresa, utilizando un lenguaje sencillo pero entendible.
  - Comprensión del cliente:** En esta etapa debemos entender todas las necesidades de los que adquieran el servicio (clientes).
3. **Capacidad de respuesta o responsabilidad:** Galviz (2011). es la disposición y voluntad de los trabajadores de una empresa para brindar a los clientes un servicio



oportuno y eficaz. Es hacerle ver al cliente que su presencia es indispensable para la empresa.

4. **Fiabilidad:** Es la destreza de los trabajadores para brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno. esto quiere decir que se debe brindar un servicio oportuno y sin errores.
5. **La seguridad:** Galviz (2011). Se concentra en las habilidades, conocimientos, mostrados por los trabajadores, a que son ellos los que inspiran credibilidad y confianza a los que adquieren el servicio. Dentro la seguridad encontramos el profesionalismo, cortesía, Credibilidad y seguridad física.

#### **Variable satisfacción del cliente**

Kotler, y Keller (2012). En el libro dirección de marketing mencionan que es el “conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían”. (p. 128).

Kotler y Armstrong (2008) Mencionan que la satisfacción del cliente es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

#### **Beneficios de lograr la Satisfacción del Cliente**

Kotler y Armstrong (2008). Los beneficios de tener a un cliente satisfecho se enmarcan en primer lugar, que siempre adquirirá el servicio, en segundo lugar, se tendrá una difusión gratuita con sus amigos y familiares, y por último un cliente satisfecho dejará a la competencia de lado; logrando así la fidelización del cliente. P (145).

#### **Elementos que influyen en la Satisfacción del Cliente**

Thompson (2019) menciona lo siguientes:

1. **El Rendimiento Percibido:** Es el desempeño que el cliente considera haber conseguido luego de adquirir el servicio de una empresa.



Kotler y Armstrong (2008) mencionan que el rendimiento percibido son las percepciones que el consumidor logra en el servicio adquirido.

**2. Las Expectativas:** Son las ilusiones que tienen los consumidores para lograr ciertos objetivos. Todas expectativas de un cliente se originan por las promesas que hacen las empresas acerca de los beneficios que proporcionan, por los comentarios de amigos, familiares, vecinos o incluso por compras que el cliente realizo anteriormente.

**3. Los Niveles de Satisfacción:** Tenemos:

**Insatisfacción:** Es cuando el bien o servicio no logra alcanzar las expectativas del cliente.

**Satisfacción:** El bien o servicio ofrecido por la empresa concuerda con las expectativas del cliente.

**Complacencia:** El bien o servicio percibido es mayor a las expectativas del cliente.

Thompson, I. (2019). Para determinar la satisfacción del cliente utiliza la siguiente formula:

**Rendimiento Percibido - Expectativas = Nivel de Satisfacción.**

**1. Expectativas: Mejías y Manrique (2011).** Es el grado de aceptación que espera el cliente del bien o servicio que compra.

**2. Rendimiento percibido: Kotler y Armstrong (2008).** Afirman que el rendimiento percibido es el desempeño que el consumidor ha conseguido, luego de comprar el servicio, en otras palabras, el cliente percibe el resultado, después de haber efectuado la compra.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Calidad:** Se refiere a la capacidad que tiene una cosa para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas de un determinado valor para lograr evaluar una determinada situación. Es el grado de perfección que la empresa ha conseguido para satisfacer a los clientes que adquieren su servicio. (Farias, 2015)



**Calidad de servicio:** Es cuando las entidades logran la satisfacción y expectativas de los clientes. (Mora, 2011)

**Capacidad de respuesta:** Es la destreza por parte de los trabajadores para ayudar a los clientes de manera oportuna y eficaz y así proporcionar un servicio rápido. (Mora, 2011)

**Confiabilidad:** Se da cuando las empresas brindan un servicio de manera fiable, precisa y consistente. (Reidl-Martínez, 2013)

**Cliente:** Es un individuo natural o jurídico que compra un bien o servicio para sí mismo, o para terceros; por lo cual, las empresas crean, fabrican y comercializan bienes y servicios. (Martínez, 2021).

**Empatía:** Es la atención individual, la capacidad que tienen los individuos de ponerse en el lugar de otro y entender sus emociones. (Adriana, 2021).

**Empresa:** Es una actividad económica organizada para la producción de bienes y servicios, que tiene el objetivo de obtener utilidades, para lo cual utilizamos los factores productivos. (Capital, trabajo y tierra). (Rene, 2018)

**Expectativas:** Es cuando una persona piensa que puede ocurrir o no; es una suposición de algo que está enfocada en el futuro (Kotler y Armstrong, 2008).

**Pasajeros:** Es toda persona que sea movilizaba de un lugar a otro utilizado siempre en un medio de transporte. (Benbibre, 2010)

**Profesionalismo:** Se refiere a las normas y elementos que delimitan una conducta adecuada o no también de los empleados. (Benbibre, 2010)

**Rendimiento percibido:** Es lo que el producto obtiene luego de haber sido obtenido por algún cliente. (Millones, 2010)

**Satisfacción:** Es la evaluación que hace de un producto al momento de recibirlo. Si cumple con sus expectativas o no. (Kotler y Armstrong, 2008).

**Satisfacción del cliente:** Es el nivel anímico de un cliente al ser comparado el rendimiento percibido del producto con la expectativa que se tenía. (Kotler y Armstrong, 2008).



**Servicio:** Los servicios son las diversas actividades que buscan satisfacer las necesidades un cliente (Da Silva, 2021).



## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Método de investigación**

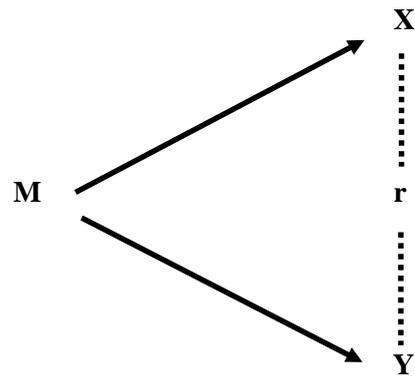
Para esta investigación hemos utilizado los métodos analítico y deductivo porque nos permite conocer y analizar más del objeto de estudio ya que a partir del conocimiento general de las variables vamos a poder analizar cada una de ellas por separado. (Bernal, 2010)

#### **3.2. Tipo de investigación**

Hernández, et al. (2014) Esta investigación es básica, teórica porque se apoya dentro de un contexto teórico, y este tipo de investigación nos permitirá incrementar el conocimiento científico.

#### **3.3. Diseño de investigación**

Hernández, et al. (2014) Esta investigación tiene un diseño no experimental, porque el investigador no manipulará deliberadamente la variable calidad de servicio ni la variable satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL en la ciudad de Chota, período 2021. También, es transversal, porque la investigación se realizará en un tiempo determinado; en este caso será en el año 2021. Asimismo, es correlacional – descriptivo, porque se analizará la relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL en la ciudad de Chota en el año 2021. Se considera también que la investigación es ex post facto, porque el análisis se realizará después que el problema se ha presentado.



Donde:

M = Muestra

X = Calidad de servicio

Y = Satisfacción del cliente

r = Relación



### 3.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Calidad de Servicio	Es el nivel en el que un producto satisface o supera los requerimientos o perspectivas que el consumidor tiene respecto al servicio.	Elementos Tangibles	Vehículos
			Instalaciones
		Capacidad de respuesta	Eficiencia
			Confianza
			Actitud
		Empatía	Atención personalizada
			Comunicación con el cliente
		Seguridad	Profesionalismo
			Cortesía
			Seguridad física
Fiabilidad	Solución de Problemas		
	Compromiso		
Variable 2 Satisfacción del cliente	Se recoge la valoración de los clientes a las dimensiones rendimiento percibido y expectativas.	Rendimiento percibido	Precios justos
			Transmisión de confianza
		Expectativas	Adaptación al cliente
			Experiencia

### 3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.5.1. Población

Está constituida por pasajeros que viajaron desde la Provincia de Santa Cruz a la Provincia de Chota. La población es conocida.

#### 3.5.2. Muestra

En función de la teoría de muestreo estadístico se estableció que la muestra es de 385 personas que viajaron en la Empresa de Transportes EZAPE- LAJAS IRL, se ha trabajado con una población conocida.



$$n_o = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{28256 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(28256 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 384.36 = 385$$

### 3.5.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico aleatorio simple por convenio porque en este caso los autores han decidido los criterios y condiciones, considerando las personas que han viajado más de 2 veces al año.

### 3.5.4. Unidad de análisis

Los pasajeros que viajaron en la Empresa EZAPE- LAJAS EIRL desde la Provincia de Santa Cruz a la provincia de Chota. Y se identificó mediante la aplicación de la fórmula de población conocida.

## 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos en este estudio es la encuesta ya que mediante ella nos permitirá recoger y analizar datos de una determinada población.

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento utilizaremos el cuestionario, la cual está conformado por 42 ítems y se divide en 15 indicadores que abordaran las variables de estudio y que estos instrumentos han sido validados por tres expertos en la materia dando una confiabilidad de 96% para el instrumento de la variable Calidad de Servicio y de 99% de confiabilidad para la variable Satisfacción del cliente, y fue validado mediante la V de Aiken.



### 3.7. Procesamiento y análisis de datos

#### 3.7.1. Procesamiento de datos

Los datos se almacenaron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para su posterior análisis en el programa estadístico R Project (R Core Team, 2020) con el que se obtendrán los resultados de la presente investigación.

#### 3.7.2. Análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva - analítica para representar los resultados en tablas de frecuencia y gráficos; también, se usará estadística inferencial no paramétrica con prueba de coeficiente de Rho Spearman.

### 3.8. Aspectos éticos y rigor científico

En esta investigación se aplicó los siguientes principios éticos:

**Principio de beneficencia.** Los investigadores tienen la obligación moral de actuar en beneficio de otros, en este caso en beneficio de las instituciones en donde laboran, solucionando los problemas empresariales que se presenten allí.

**Principio de la dignidad humana.** Los investigadores presentaron con amabilidad y respeto a las personas involucradas en la investigación, protegiendo su identidad y considerando siempre sus costumbres, creencias y tradiciones.

**Principio de reserva.** Los investigadores garantizaron la reserva y protección de la información, tanto de la institución en donde se realiza la investigación como de las personas que laboran allí, del proceso o del sistema que se use en dicha institución, evitando que se produzca algún daño a los anteriormente mencionados.

**Principio de confidencialidad.** Los investigadores garantizaron la confidencialidad de la información obtenida en la investigación realizada y se mantendrá en secreto, usándose solo con fines de investigación y toma de decisiones por parte de la gerencia de la institución en donde se realizó dicha investigación.

En esta investigación se aplicará el rigor científico por las siguientes razones:



**Credibilidad.** Bajo este criterio, es muy importante que el investigador permita evidenciar cuan creíble es la información utilizada en la investigación y cuan creíbles son los resultados obtenidos a través de dicha investigación.

**Confiabilidad.** Bajo este criterio, el analizó e interpretará todos los resultados que se obtengan, mostrando lo que las unidades de estudio entregaron en la recolección de datos.

**Aplicabilidad.** Bajo este criterio, los resultados obtenidos en la investigación, permitió replicar esta investigación en otros contextos.

**Citas y referencias.** Bajo este criterio, el investigador citó y referenció a otras investigaciones que se usarán como antecedentes de esta investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

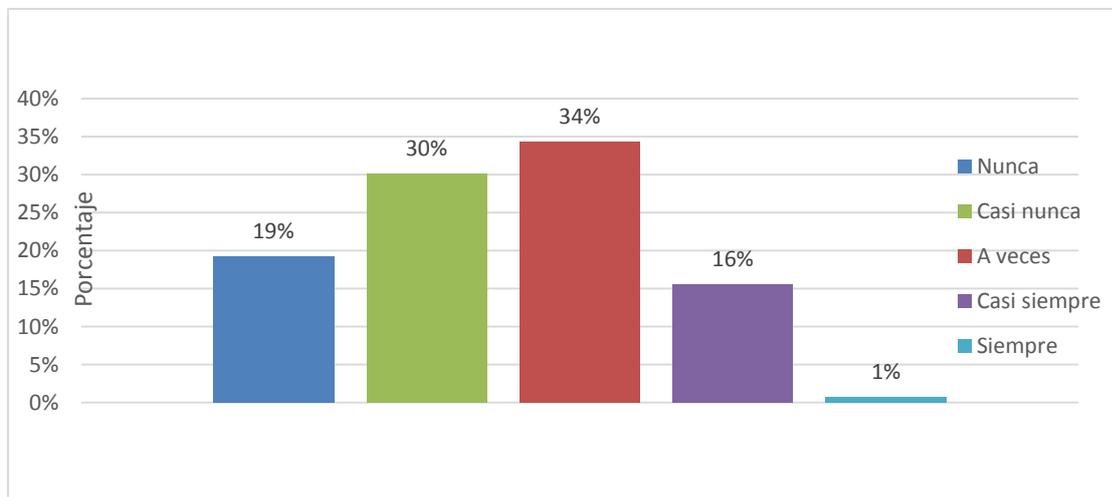
#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

**Objetivo específico N° 1: Describir el servicio de transporte que ofrece la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota.**

**Gráficos de la variable calidad de servicio**

**Figura 1**

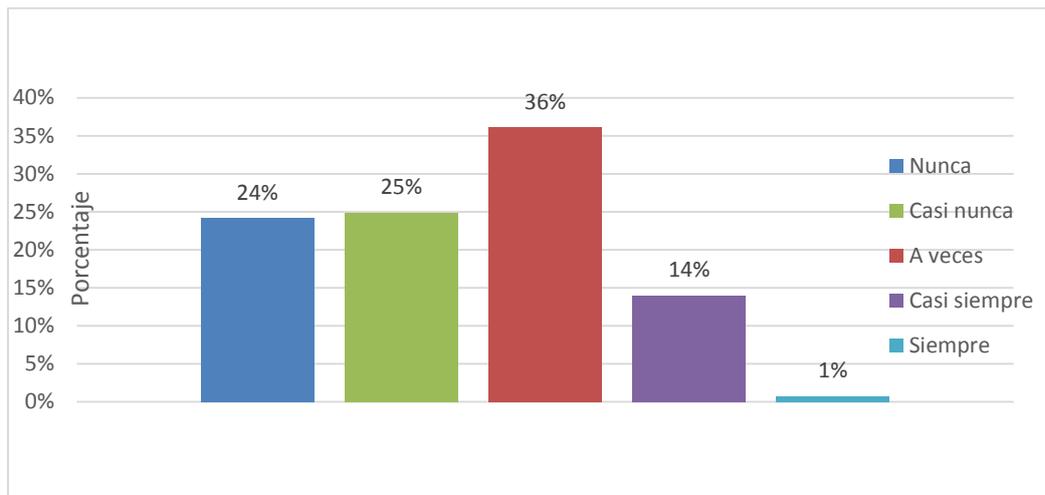
*Los asientos de las minivans se encuentran limpios.*



**Interpretación:** La Figura N° 01 muestra que el 34% de la población encuestada a veces lo encuentran los asientos de los vehículos limpios al momento de subir a la unidad vehicular, el 30% casi nunca, el 19% nunca, el 16% casi siempre y el 1% siempre lo encuentran limpios los asientos de los vehículos. Se puede apreciar que la empresa EZAPE LAJAS EIRL a veces toma en cuenta la limpieza de los asientos de los vehículos al momento de partir y en el transcurso del viaje.

**Figura 2**

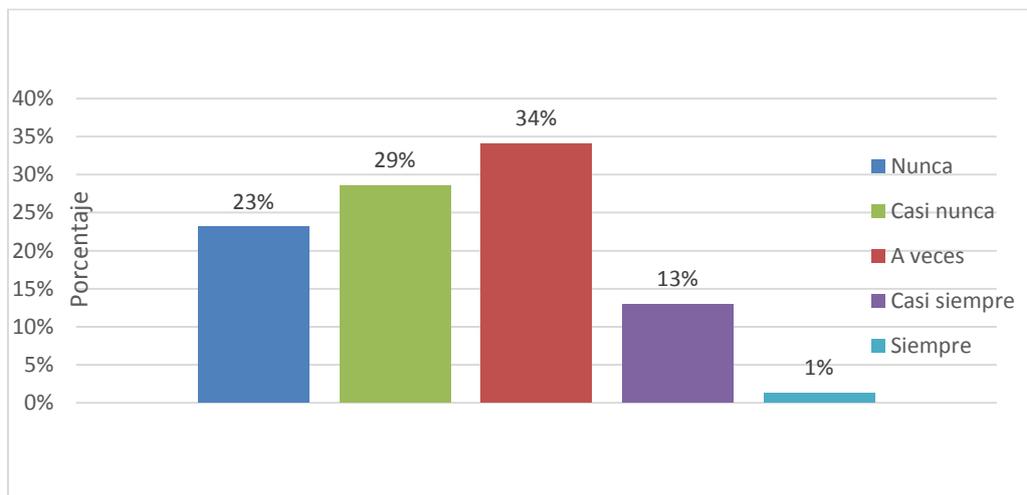
*Distribución y espacio adecuado de los asientos de los vehículos.*



**Interpretación:** La figura 2 muestra que el 36% de la población encuestada consideran que a veces las unidades vehiculares tienen sus asientos bien distribuidos, 25% casi nunca, 24% nunca, el 14% casi siempre y el 1% siempre consideran que los asientos están bien distribuidos. Se puede apreciar que a veces los vehículos de la empresa EZAPE LAJAS EIRL tienen una distribución y espacio adecuado de sus asientos.

### Figura 3

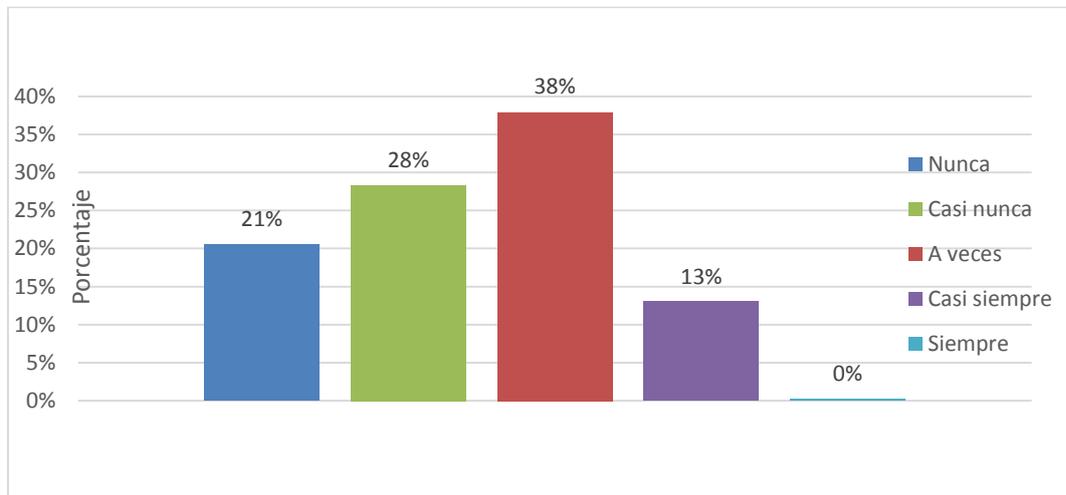
*Limpieza del uniforme de los trabajadores de la empresa.*



**Interpretación:** La figura 3 muestra que el 34% de la población encuestada considera que a veces el uniforme de los trabajadores está limpio, el 29% casi nunca, el 23% nunca y el 13% casi siempre y el 1% considera que siempre está limpio el uniforme de los trabajadores de la empresa. Se puede apreciar que a veces el uniforme de trabajadores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL se encuentra limpio.

**Figura 04**

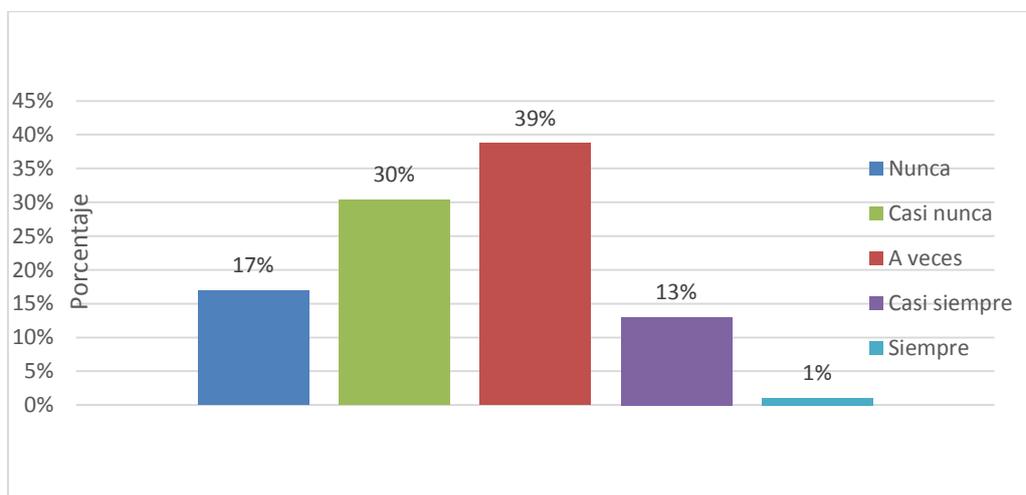
*Limpieza de las instalaciones como paredes, salas de espera y oficinas.*



**Interpretación:** La figura 4 muestra que el 38% de la población encuestada percibe que a veces lo encuentran las salas de espera y oficinas limpias, el 28% casi nunca, el 21% nunca y el 13% casi siempre lo encuentran limpias la sala de espera y las oficinas de la empresa. Se puede apreciar que las instalaciones como paredes, salas de espera y oficinas de la empresa EZAPE LAJAS EIRL a veces se mantienen limpias.

**Figura 5**

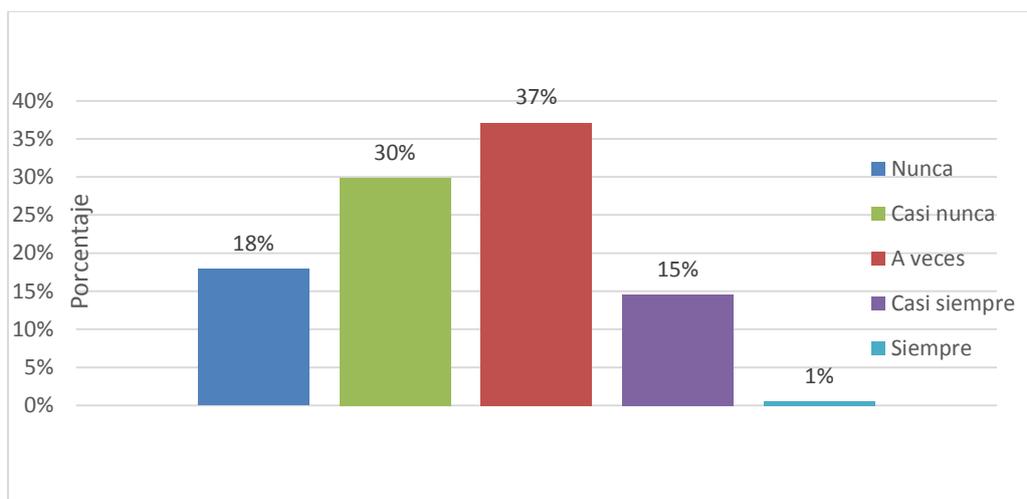
*Los trabajadores disponen de una buena actitud al momento de prestar el servicio.*



**Interpretación:** La figura 5 muestra que el 39% de la población encuestada perciben que los trabajadores a veces disponen de una buena actitud para atender a los clientes; el 30% Casi nunca, el 17% nunca, el 13% casi siempre y el 1% de la población encuestada considera que siempre los trabajadores disponen de una buena actitud al momento de atender a los clientes.

### Figura 6

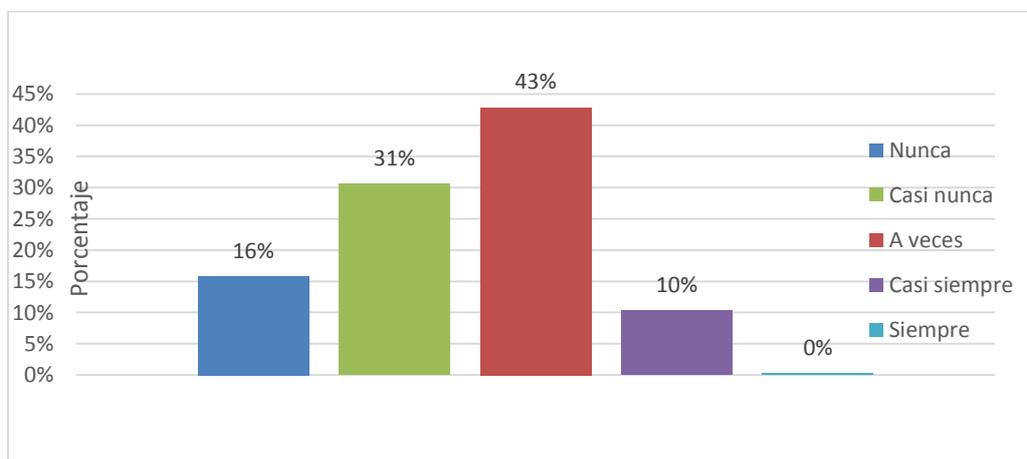
*Los empleados responden oportunamente las preguntas a los clientes.*



**Interpretación:** La figura 6 muestra que el 37% de la población encuestada perciben que a veces los empleados responden a sus preguntas, 30% casi nunca, el 18% nunca, el 15% casi siempre y el 1% siempre responde a la preguntas de los clientes. Se puede apreciar que los empleados de la empresa EZAPE LAJAS EIRL a veces responden las preguntas que realizan los clientes.

### Figura 7

*Los empleados ofrecen un servicio rápido a los clientes.*

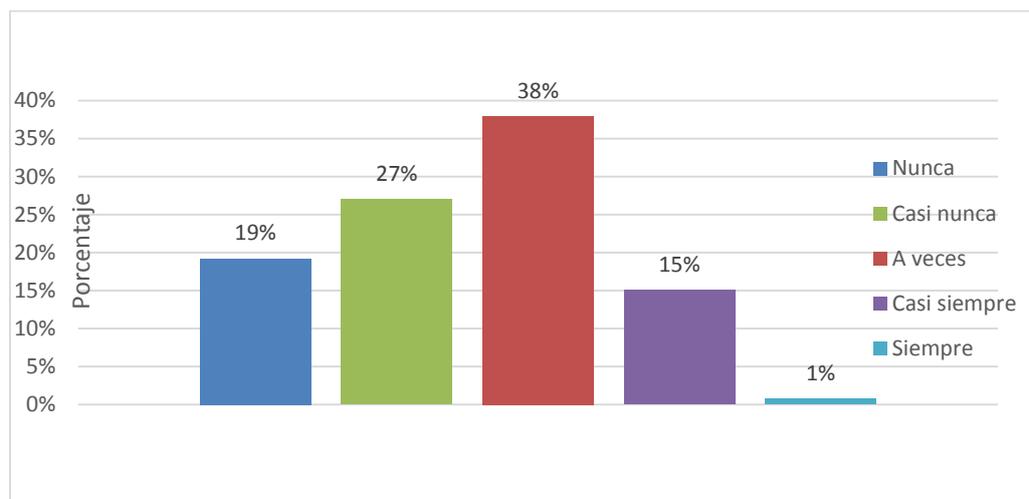




**Interpretación:** La figura 7 muestra que el 43% de la población encuestada considera que a veces los empleados ofrecen un servicio rápido a los clientes, el 31% casi nunca, 16% nunca y el 10% casi siempre los empleados ofrecen un servicio rápido. Se puede percibir que a veces los trabajadores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

### Figura 8

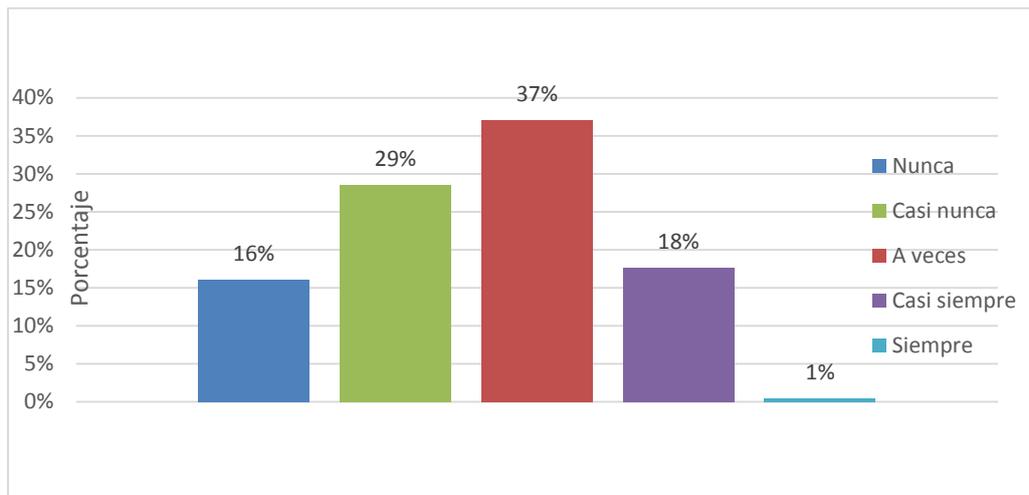
*El comportamiento de los empleados transmite confianza a los clientes.*



**Interpretación:** La figura 8 muestra que el 38% de la población encuestada percibe que a veces el comportamiento de los empleados transmite confianza a los clientes, 27% casi nunca, el 19% nunca, el 15% casi siempre y el 1% siempre transmite confianza el comportamiento de los empleados. Se puede apreciar que a veces el comportamiento de los trabajadores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL transmiten confianza a los clientes.

### Figura 9

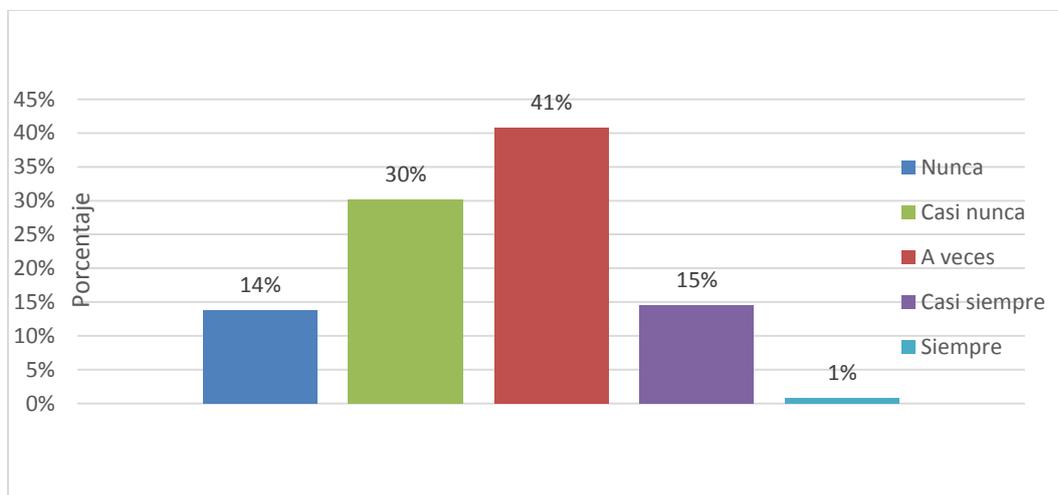
*Figura del comportamiento de los empleados sobre saber escuchar y atender al cliente.*



**Interpretación:** La figura 9 muestra que el 37% de la población encuestada considera que a veces los empleados saben escuchar y atender con gentileza a los clientes, 29% casi nunca, el 16% nunca, 18% casi siempre y el 1% siempre los empleados saben escuchar y atender con gentileza. Se puede apreciar que a veces los trabajadores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL saben escuchar y atender con gentileza a los clientes.

### Figura 10

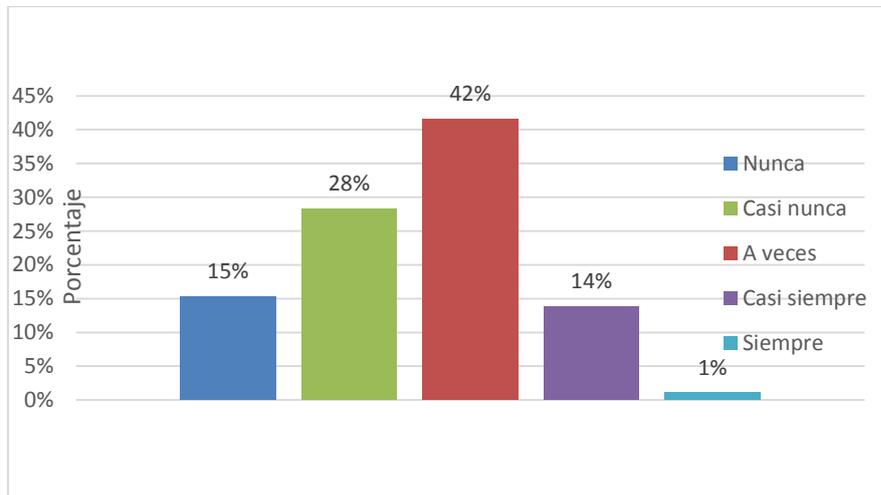
*El personal se muestra dispuesto a ayudar a sus clientes.*



**Interpretación:** La figura 10 muestra que el 41% de la población encuestada considera que a veces el personal de la empresa están dispuestos ayudar a sus clientes, 30% casi nunca, el 14 nunca, el 15% casi siempre y el 1% siempre están dispuesto ayudar al cliente. Se puede apreciar que el personal de la empresa EZAPE LAJAS EIRL a veces se muestra dispuesto ayudar a los clientes que adquieren el servicio.

**Figura 11**

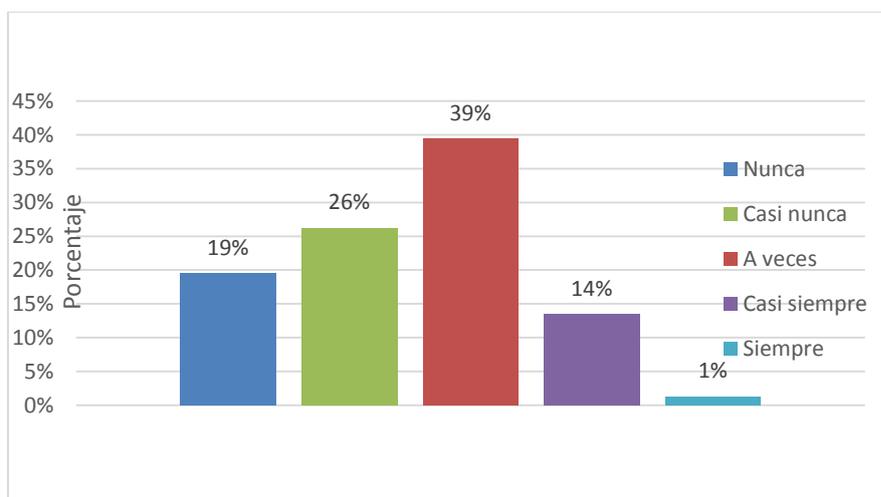
*El personal de la empresa tiene un trato amable con usted cada vez que requiere sus servicios.*



**Interpretación:** La figura 11 muestra que el 42% de la población encuestada considera que a veces el personal tiene un trato amable con el cliente, 28% casi nunca, el 15% nunca, el 14% casi siempre y el 1% siempre tienen un trato amable con el cliente. Se puede apreciar que el personal de la empresa EZAPE LAJAS EIRL a veces tiene un trato amable con el cliente cada vez que requiere el servicio

**Figura 12**

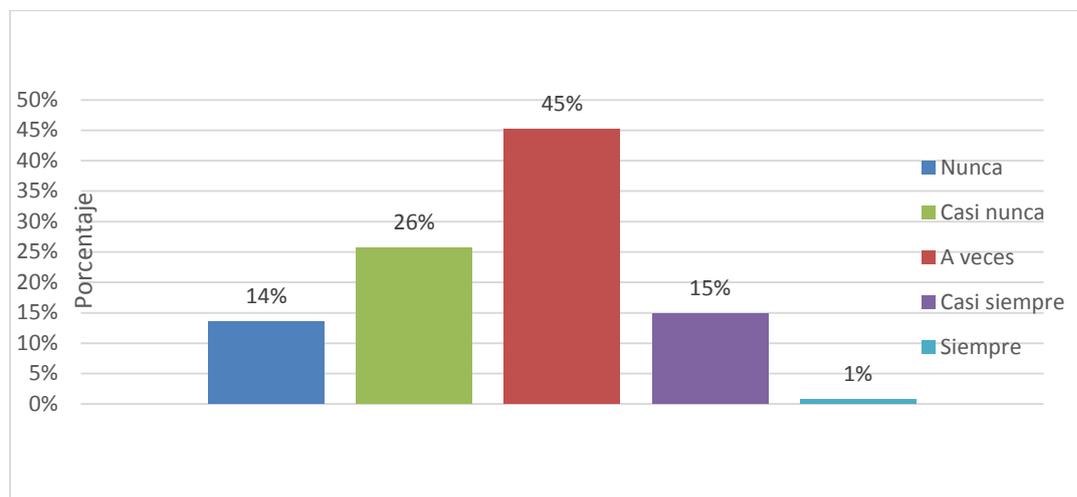
*Los horarios acordados con las necesidades de los clientes.*



**Interpretación:** La figura 12 muestra que el 39% de la población encuestada considera que a veces los horarios de atención están acordados con las necesidades de los clientes, 26% casi nunca, 19% nunca el 14% casi siempre y el 1% siempre están los horarios están acordados a las necesidades. Se puede apreciar que los horarios de atención en la empresa EZAPE LAJAS EIRL a veces están acordados a las necesidades de los clientes.

**Figura 13**

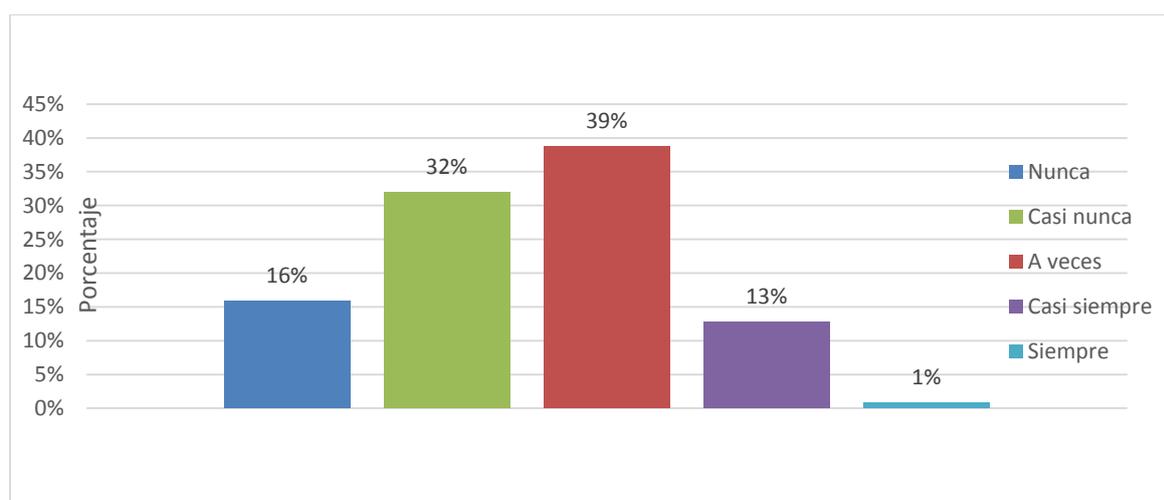
*Los horarios, rutas y tarifas del servicio son visualmente claros.*



**Interpretación:** La figura 13 muestra que el 45% de la población encuestada considera que a veces los horarios, rutas y tarifas son visualmente claros, 26% casi nunca, el 14% nunca, el 15% casi siempre, 1% siempre están visualmente claros los horarios, rutas y tarifas. Se puede apreciar que los horarios, rutas y tarifas del servicio en la empresa EZAPE LAJAS EIRL a veces son visualmente claros.

**Figura 14**

*El chofer muestra su atención y comprensión al momento de servir a una persona de edad o con discapacidad.*

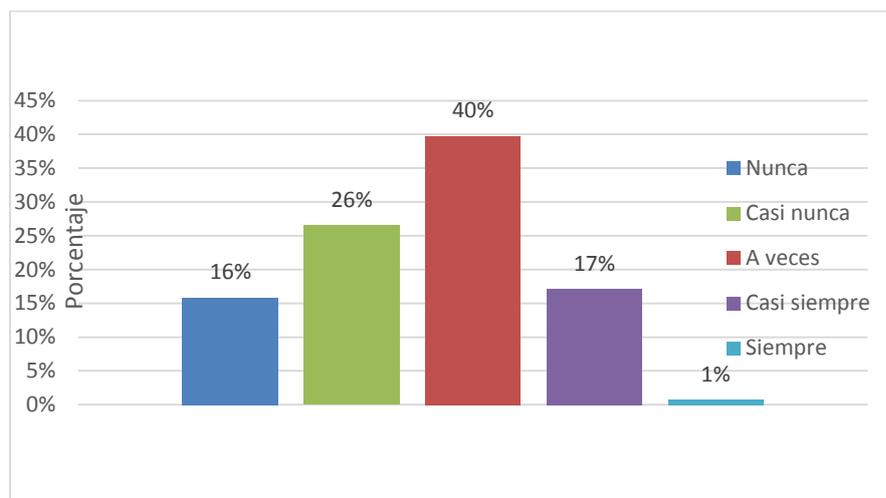


**Interpretación:** La figura 14 muestra que el 39% de la población encuestada considera que a veces el chofer muestra su atención y comprensión al momento de servir a un persona de edad o con discapacidad, 32% casi nunca, 16% nunca, 13% casi siempre y el 1% siempre muestran atención y

comprensión a las personas con discapacidad. Se puede apreciar que el chofer de la empresa EZAPE LAJAS EIRL a veces muestra su atención y comprensión en el momento de prestar el servicio a una persona con edad o con discapacidad.

### Figura 15

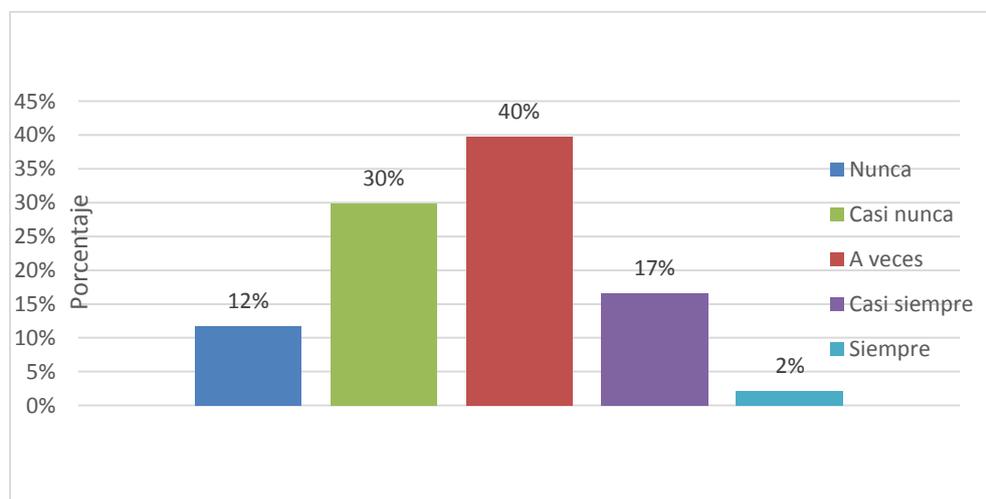
*El personal de servicio siempre se encuentra dispuesto ayudar a los clientes.*



**Interpretación:** La figura 15 muestra que el 40% de la población encuestada considera que a veces el personal del servicio de la empresa siempre está dispuesto a ayudar a los clientes, 26% casi nunca, 16% nunca, el 17% casi siempre y el 1% siempre el personal está dispuesto ayudar a los clientes. Se puede apreciar que el personal del servicio de la empresa EZAPE LAJAS EIRL a veces están dispuestos en ayudar a los clientes.

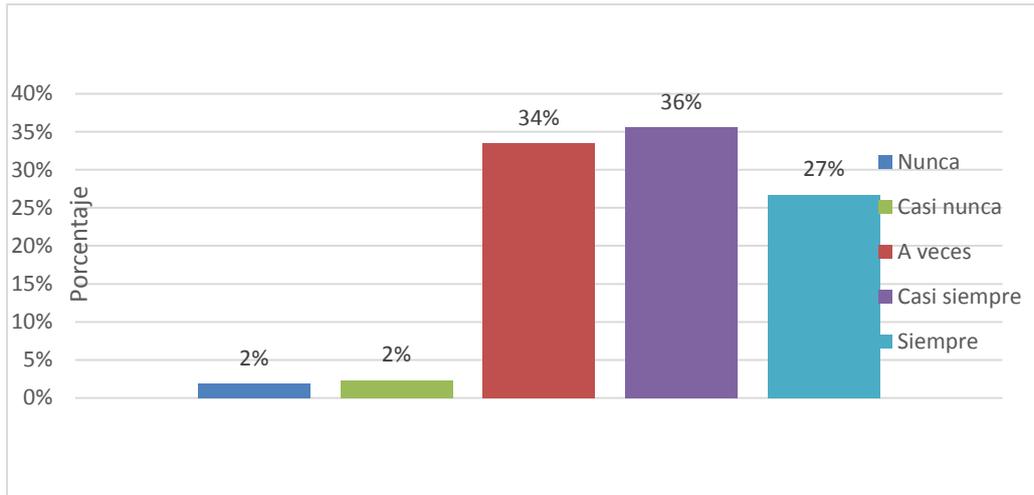
### Figura 16

*Se utiliza medios de comunicación adecuados para mantener informado a sus clientes.*



**Interpretación:** La figura 16 muestra que el 40% de la población encuestada considera que a veces se utiliza medios de comunicación para informar a los clientes, 30% casi nunca, el 12% nunca, 17% casi siempre y el 2% siempre utilizan medios de comunicación. Se puede apreciar que la Empresa EZAPE LAJAS EIRL a veces utiliza medios de comunicación adecuados para mantener informados a sus clientes.

**Figura 17**

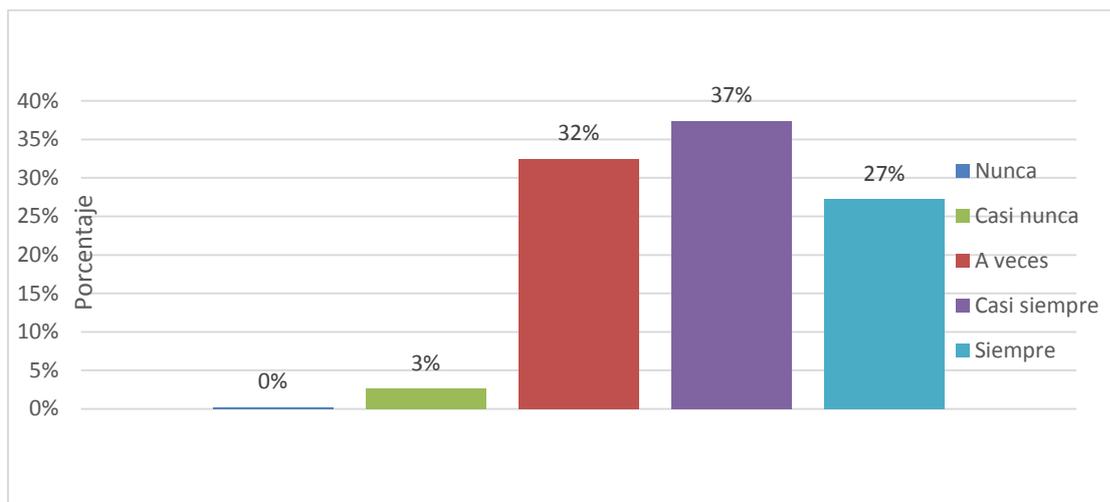


*Las unidades cuentan con accesorios de seguridad en óptimas condiciones.*

**Interpretación:** La figura 17 muestra que el 36% de la población encuestada considera que casi siempre las unidades cuentan con accesorios de seguridad, el 34% a veces, el 27% siempre, el 2% casi nunca y el 2% nunca cuentan con accesorios de seguridad. Se puede apreciar que las unidades vehiculares de la empresa EZAPE LAJAS EIRL casi siempre cuentan con accesorios de seguridad en óptimas condiciones.

**Figura 18**

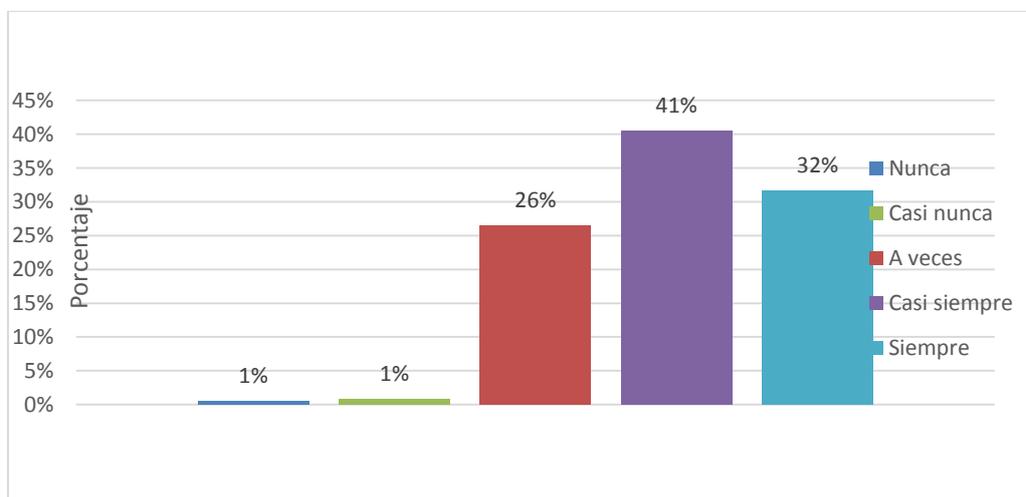
*Los choferes cumplen las normas y señales de tránsito.*



**Interpretación:** La figura 18 muestra que el 37% de la población encuestada considera que casi siempre los choferes cumplen con las normas y señales de tránsito, el 32% a veces, 27% siempre y el 3% casi nunca cumplen las normas y señales de tránsito. Se puede apreciar que los choferes de la empresa EZAPE LAJAS EIRL casi siempre cumplen las normas y señales de tránsito.

### Figura 19

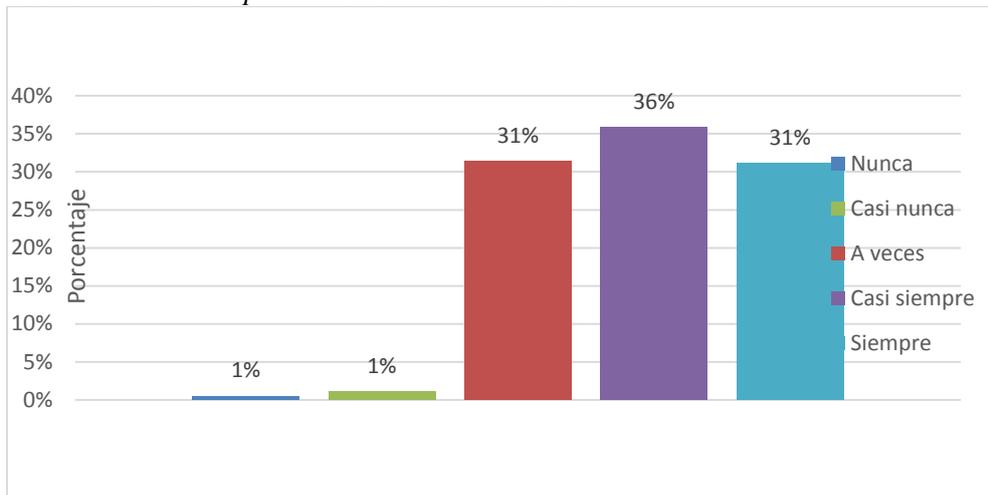
*El vehículo tiene en un lugar visible documentos que acrediten confianza (SOAT, licencias, tarjeta de circulación).*



**Interpretación:** La figura 19 muestra que el 41% de la población encuestada considera que casi siempre el vehículo tiene en un lugar visible documentos que acrediten confianza como SOAT, licencias, tarjeta de circulación, el 32% siempre, 26% a veces, el 1% casi nunca y el 1% nunca tiene el vehículo visible los documentos. Se puede apreciar que casi siempre los vehículos de la empresa EZAPE LAJAS EIRL tienen en un lugar visible los documentos que acrediten confianza como SOAT, licencias y tarjeta de circulación.

**Figura 20**

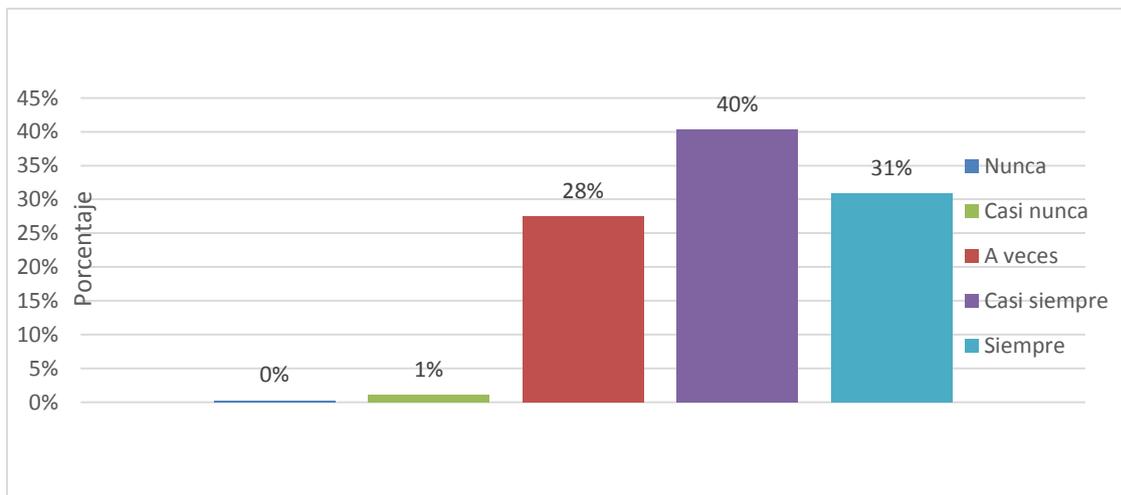
*Los conductores respetan las normas de tránsito.*



**Interpretación:** La figura 20 muestra que el 36% de la población encuestada considera que casi siempre los conductores respetan las normas de tránsito, el 31% a veces, 31% siempre, el 1% casi nunca y el 1% nunca respetan las normas de tránsito. Se puede apreciar que los conductores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL casi siempre respetan las normas de tránsito.

**Figura 21**

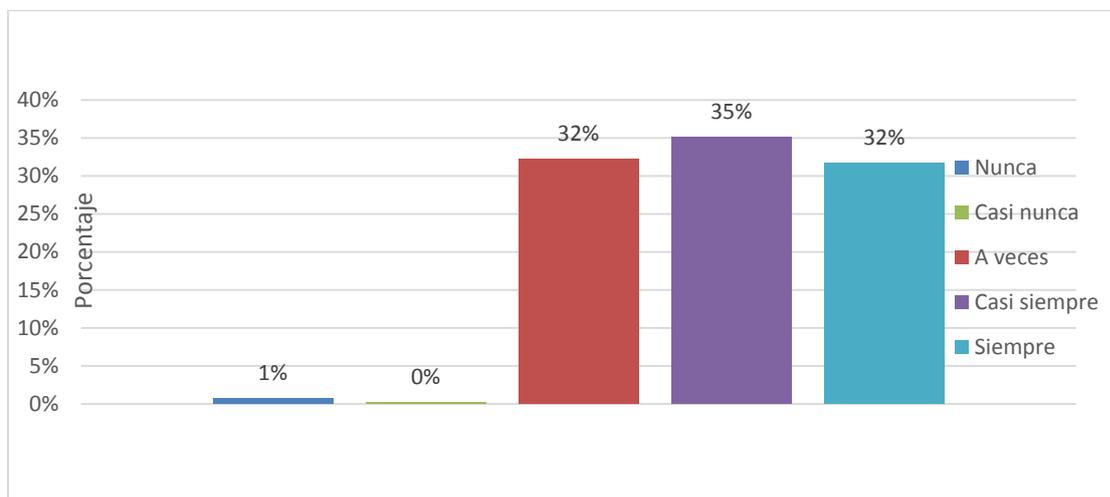
*El personal toma todas las medidas necesarias durante el servicio que les brindan a sus clientes.*



**Interpretación:** La figura 21 muestra que el 40% de la población encuestada considera que casi siempre el personal toma las medidas necesarias durante el servicio que se les brinda a sus clientes, 31% siempre, 28% a veces y el 1% casi nunca el personal toma las medidas necesarias. Se puede apreciar que el personal de la empresa EZAPE LAJAS EIRL casi siempre toma todas las medidas necesarias para no causar daño durante el servicio que les brinda a sus clientes.

**Figura 22**

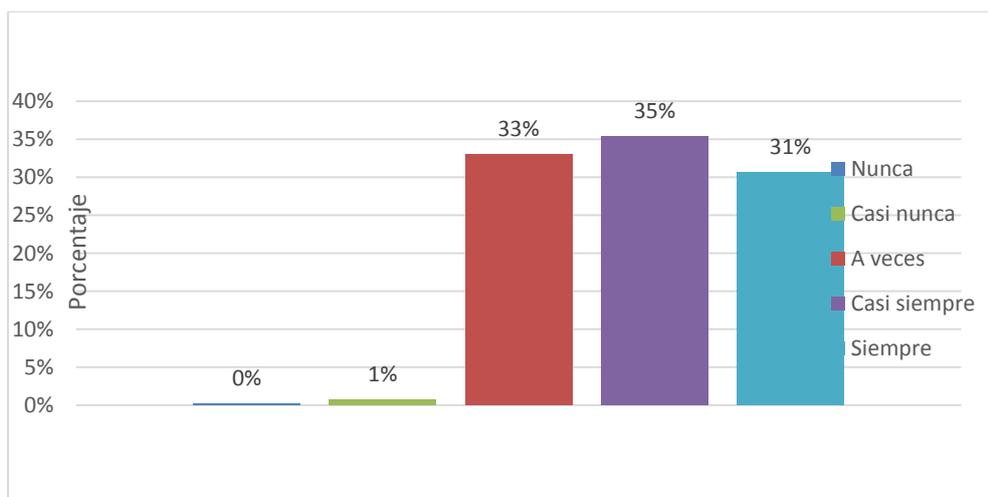
*Los conductores solucionan los problemas que se presentan en el transcurso del viaje.*



**Interpretación:** La figura 22 muestra que el 35% de la población encuestada considera que casi siempre los conductores solucionan los problemas que se presentan en el transcurso del viaje, el 32% siempre, 32% a veces y el 1% nunca solucionan los problemas que se presentan en el transcurso del viaje. Se puede apreciar que los conductores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL casi siempre tienen la habilidad para solucionar los problemas que se presentan en el transcurso del viaje.

**Figura 23**

*Los conductores se muestran comprometidos en brindar un servicio confiable.*

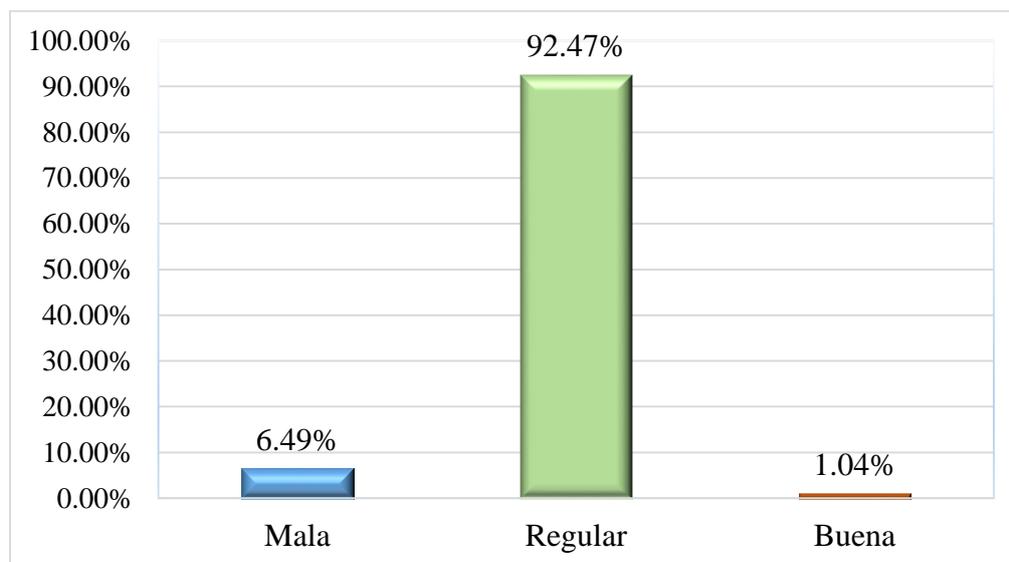




**Interpretación:** La figura 23 muestra que el 35% de la población encuestada considera que casi siempre los conductores de la empresa se muestran comprometidos en brindar un servicio confiable, el 33% a veces, 31% siempre y el 1% casi nunca están comprometidos en brindar un servicio confiable. Se puede apreciar que los conductores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL casi siempre se muestran comprometidos en brindar un servicio confiable a los clientes.

### Figura 24

*Calidad de servicio que ofrece la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota*

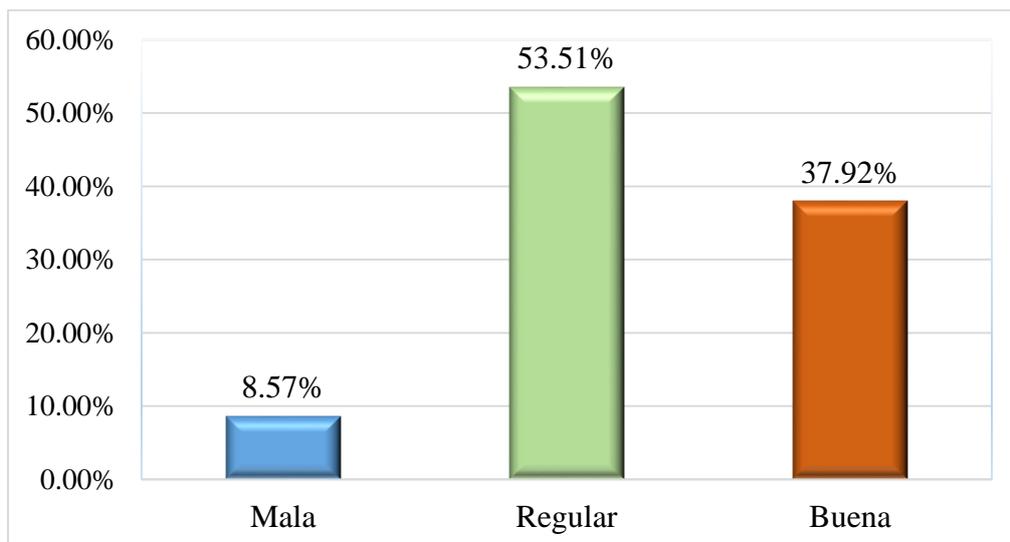


### Figura 25

**Interpretación:**

En la figura se observa que, de acuerdo a los encuestados, el 92.47% mencionaron que la calidad de servicio que ofrece la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL es regular, el 6.49% mencionó que es mala y sólo el 1.04% considera que la calidad de servicio es buena.

*Calidad de servicio con respecto a los elementos tangibles*

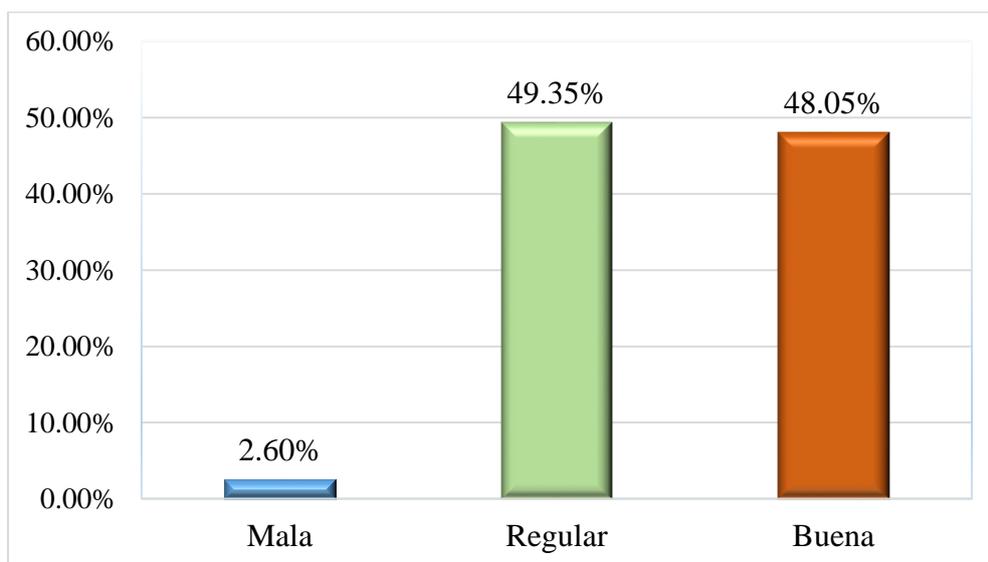


**Interpretación:**

Se observa que, el 53.51% de los encuestados consideran que la calidad de servicios con respecto a los elementos tangibles es regular, mientras que el 37.92% lo considera buena y solo el 8.57% menciona que es mala la calidad de servicio en relación a los elementos tangibles en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL.

**Figura 26**

*Calidad de servicio con respecto a capacidad de respuesta*



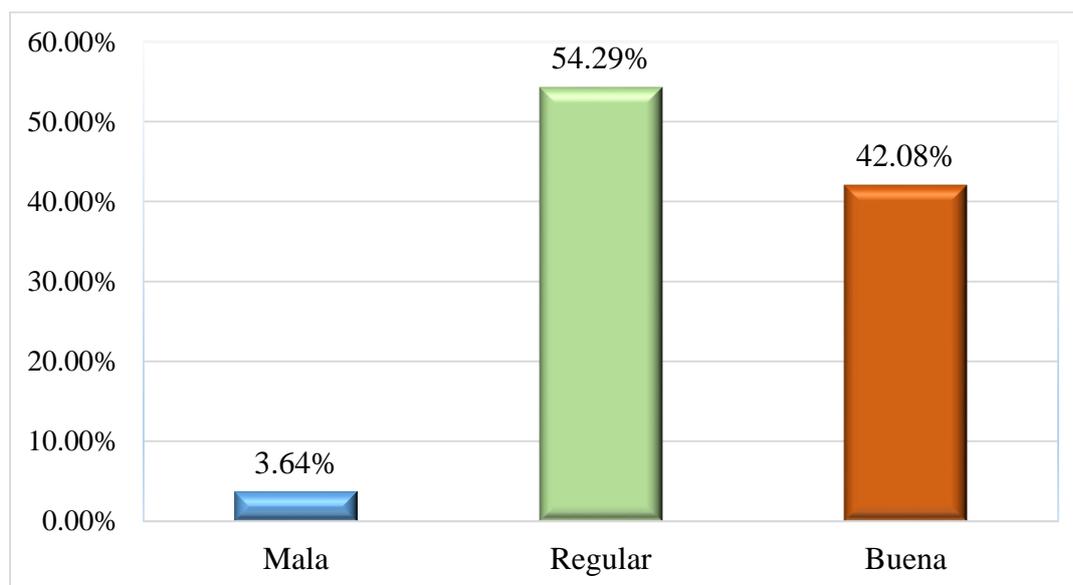
**Interpretación:**



Se observa que, el 49.35% de los encuestados consideran que la capacidad de respuesta en la empresa es regular, mientras que el 48.05% lo considera buena y solo el 2.60% menciona que es mala la capacidad de respuesta en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL.

**Figura 27**

*Calidad de servicio con respecto a empatía*

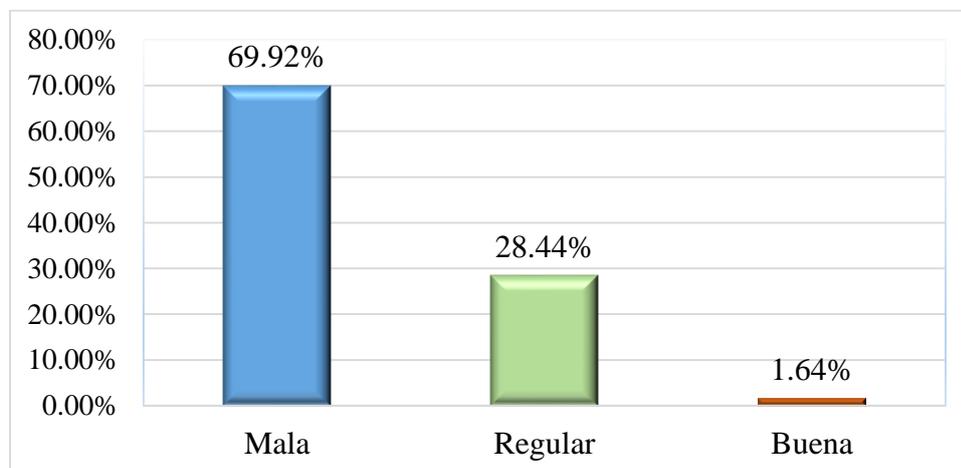


**Interpretación:**

Se observa que, el 54.29% de los encuestados mencionan que la empatía en la empresa es regular, por otra parte, el 42.08% lo considera buena y solo el 3.64% considera que es mala la empatía en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL.

**Figura 28**

*Calidad de servicio con respecto a seguridad*



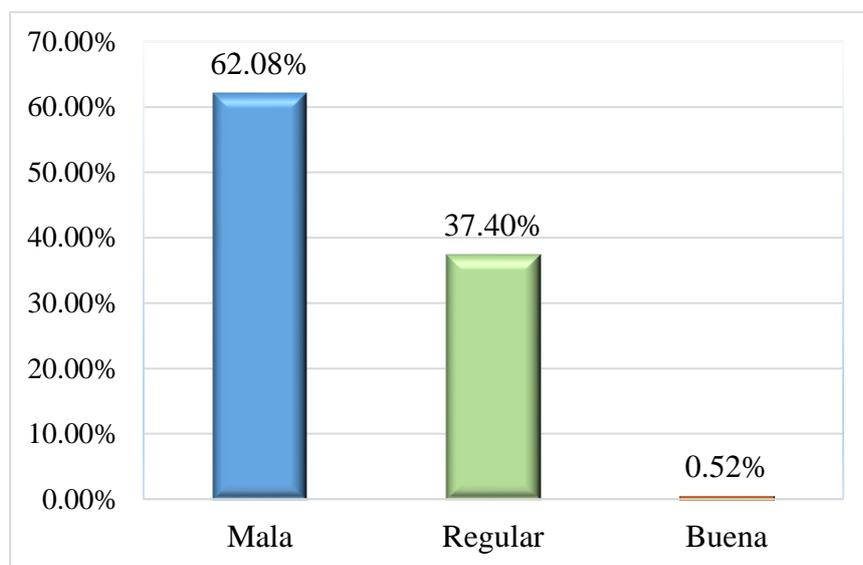


**Interpretación:**

Se observa que, el 69.92% de los encuestados consideran la calidad de servicio con respecto a seguridad en la empresa es mala, el 28.44% lo considera regular y solo el 1.64% dijeron que es buena la seguridad en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL.

**Figura 29**

*Calidad de servicio con respecto a fiabilidad*



**Interpretación:**

Se observa que, el 62.08% de los encuestados consideran la calidad de servicio con respecto a fiabilidad en la empresa es mala, el 37.40% lo considera regular y solo el 0.52% dijeron que es buena la fiabilidad en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL.

**Tabla 1**

*Calidad de servicio que ofrece la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	25	6.49%
Regular	356	92.47%
Buena	4	1.04%
Total general	385	100.00%



**Tabla 2**

*Escala de valoración de la variable calidad de servicio*

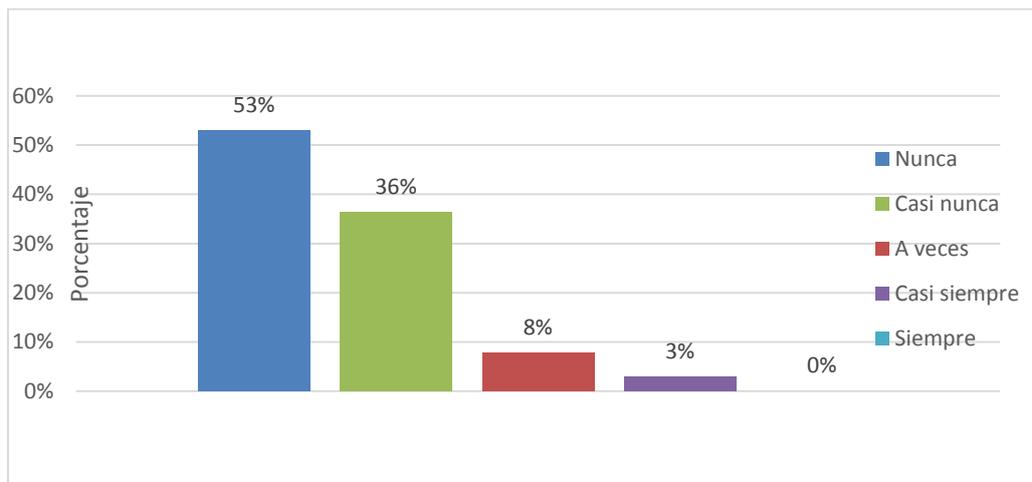
Niveles	Dimensiones					Variable
	Elementos Tangibles	Capacidad de Respuesta	Empatía	Seguridad	Fiabilidad	Calidad de servicio
Mala	4-9	6-13	6-13	5-11	3-6	24-55
Regular	10-15	14-21	14-21	12-18	7-10	56-87
Buena	16-20	22-30	22-30	19-25	11-15	88-120

**Objetivo específico N° 02: Conocer el nivel de satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota.**

**Gráficos de la variable satisfacción del cliente**

**Figura 30**

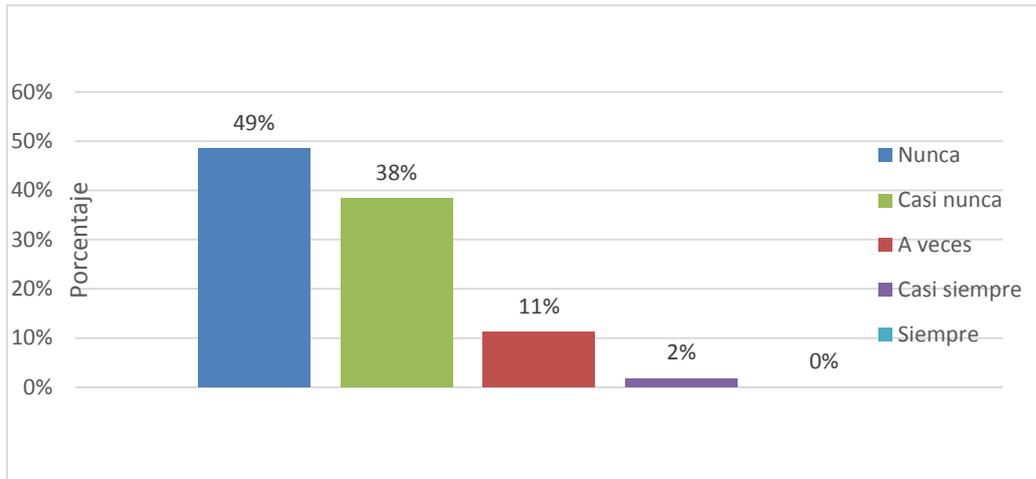
*Lo que cobra la empresa es el precio justo por los servicios prestado.*



**Interpretación:** La figura 30 muestra que el 53% de la población encuestada considera que nunca la empresa cobra el precio justo por los servicios prestados, 36% casi nunca, 8% a veces y el 3% casi siempre cobra el precio justo. Se puede apreciar que la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca cobra el precio justo por el servicio prestado a sus clientes.

**Figura 31**

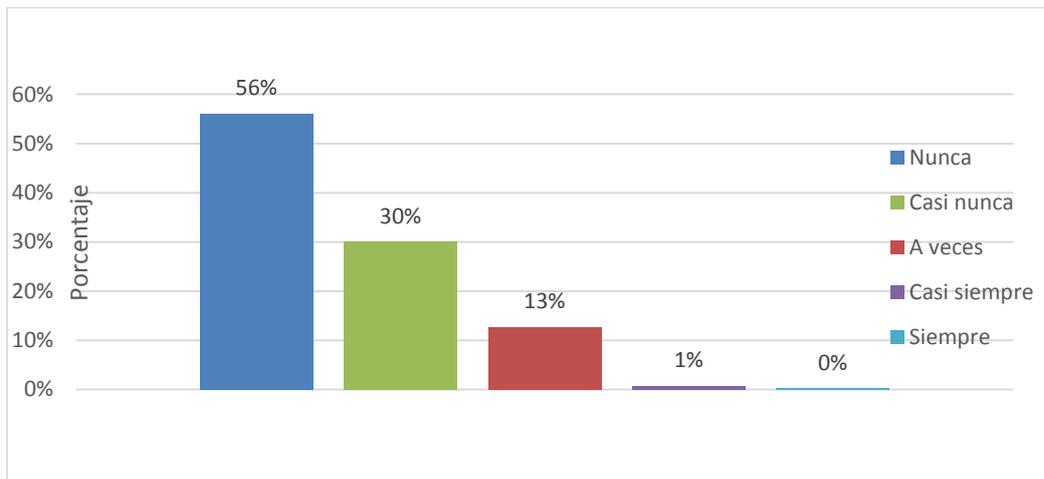
*La empresa aumenta precios en actividades Festivas (Fiestas patrias, fiestas navideñas).*



**Interpretación:** La figura 31 muestra que el 49% de la población encuestada considera que nunca la empresa aumenta precios en actividades festivas, 38% casi nunca, 11% a veces y 2% casi siempre la empresa aumenta los precios en actividades festivas. Se puede apreciar que la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca aumenta los precios en actividades festivas como fiestas patrias y fiestas navideñas.

**Figura 32**

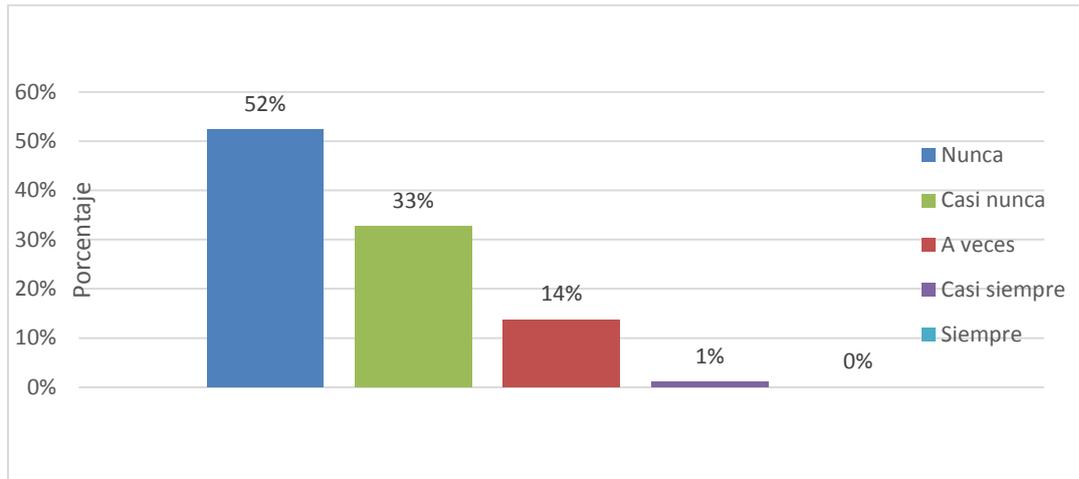
*La empresa les da una solución satisfactoria a sus quejas.*



**Interpretación:** La figura 32 muestra que el 56% de la población encuestada considera que nunca solucionan a las quejas de los clientes, 30% casi nunca, 13% a veces y el 1% casi siempre dan una solución a las quejas de los clientes. Se puede apreciar que la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca da una solución satisfactoria a las quejas de los clientes.

**Figura 33**

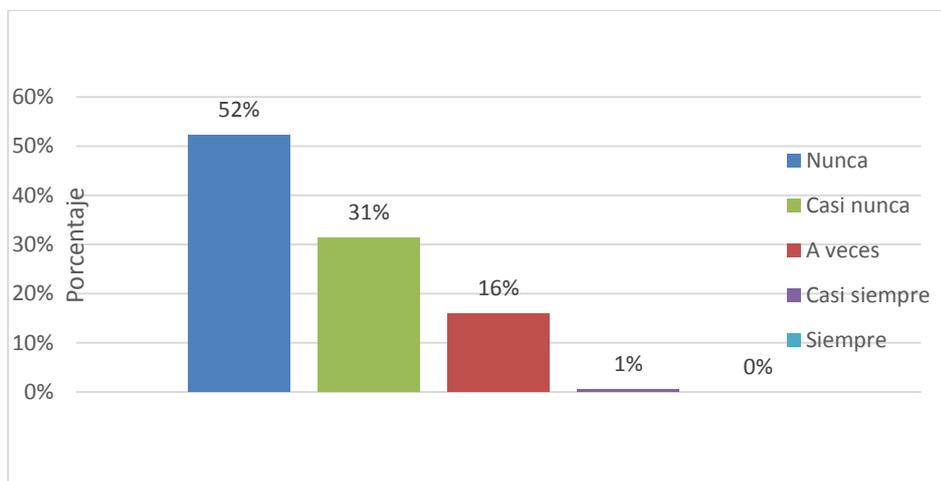
*La empresa satisface sus necesidades.*



**Interpretación:** La figura 33 muestra que el 52% de la población encuestada perciben que nunca la empresa satisface sus necesidades, el 33% casi nunca, el 14% a veces y el 1% casi siempre satisface las necesidades de los clientes. Se puede apreciar que la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca satisface las necesidades de los clientes.

**Figura 34**

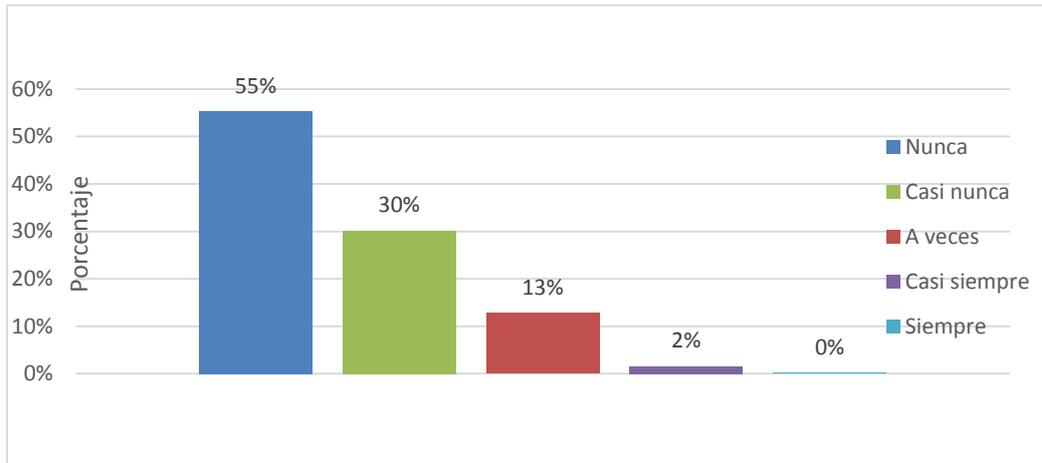
*Ha observado mejoras en el servicio que se le brinda*



**Interpretación:** La figura 34 muestra que el 52% de la población encuestada perciben que nunca la empresa a presentado mejoras al momento de brindar el servicio, 31% casi nunca, 16% a veces y el 1% casi siempre an presentado mejoras. Se puede apreciar que la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca a presentado mejoras al momento en que se le brinda el servicio a los clientes.

**Figura 35**

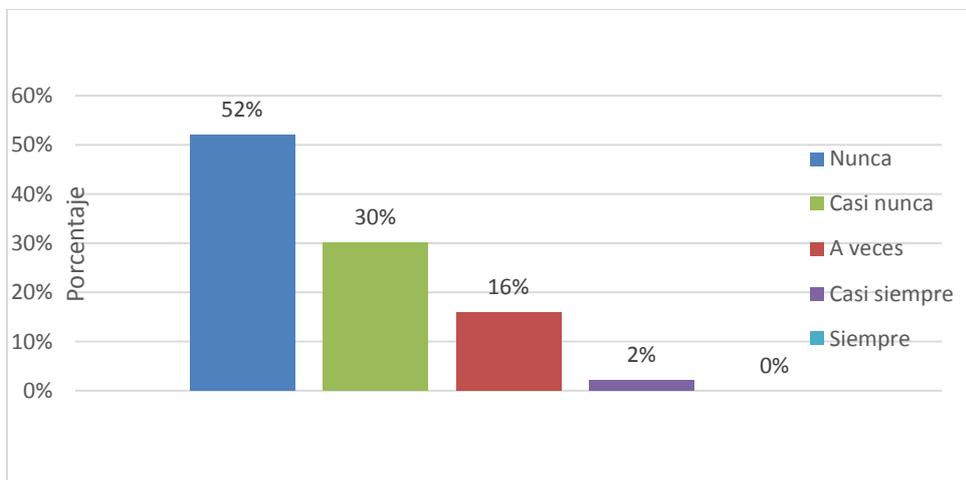
*Los empleados practican la responsabilidad de atender a los clientes.*



**Interpretación:** La figura 35 muestra que el 55% de la población encuestada considera que nunca los empleados son responsables a realizar su trabajo, 30% casi nunca, el 13% a veces y 2% casi siempre son responsables al atender a los clientes. Se puede apreciar que los empleados de la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca practican la responsabilidad de atender a los clientes.

**Figura 36**

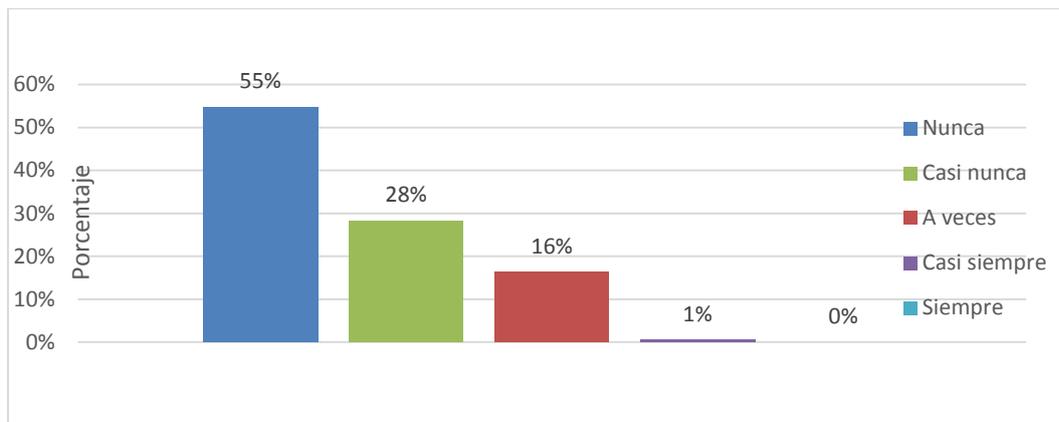
*La atención que le brindan por vía telefónica es eficiente.*



**Interpretación:** La figura 36 muestra que el 52% de la población encuestada considera que nunca es eficiente la atención por vía telefónica, 30% casi nunca, 16% a veces y el 2% casi siempre son eficientes al momento de comunicarse con el cliente. Se puede apreciar que los trabajadores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca les brindan una buena atención a la hora que llaman para separar un pasaje o consultar sobre los turnos.

**Figura 37**

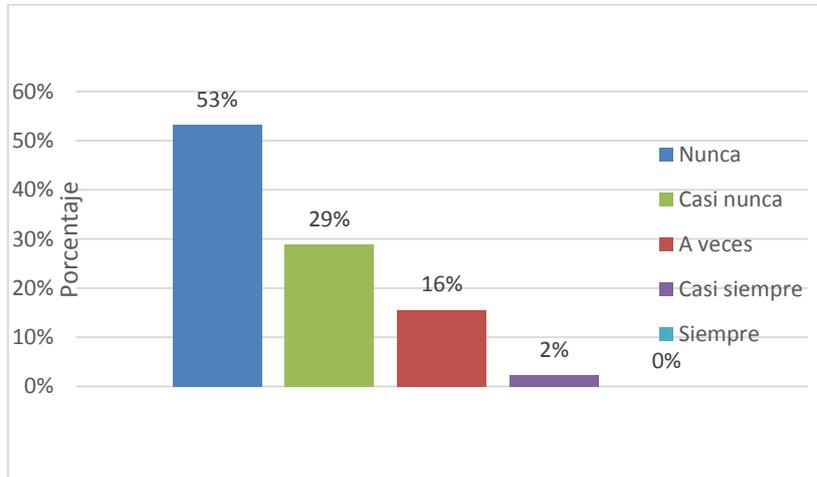
*El personal tiene un buen desempeño en sus labores.*



**Interpretación:** La figura 37 muestra que el 55% de la población encuestada considera que nunca el personal tiene un buen desempeño en su trabajo, 28% casi nunca, 16% a veces y el 1% casi siempre tiene buen desempeño el personal. Se puede apreciar que el personal de la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca tiene un buen desempeño en sus labores.

**Figura 38**

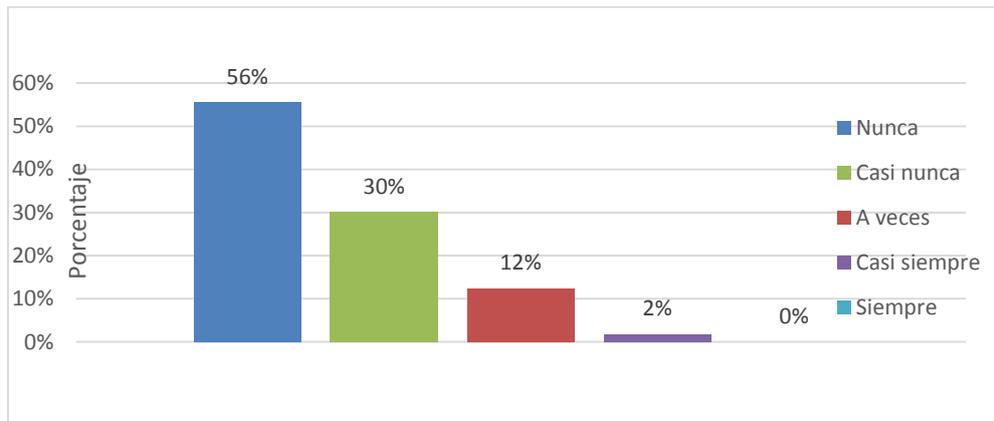
*La atención del personal de esta empresa es buena.*



**Interpretación:** La figura 38 muestra que el 53% de la población encuestada considera que nunca los trabajadores brindan una buena atención, 29% casi nunca, el 16% a veces y el 2% casi siempre brindan buena atención. Se puede apreciar que el personal de la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca brindan una buena atención.

**Figura 39**

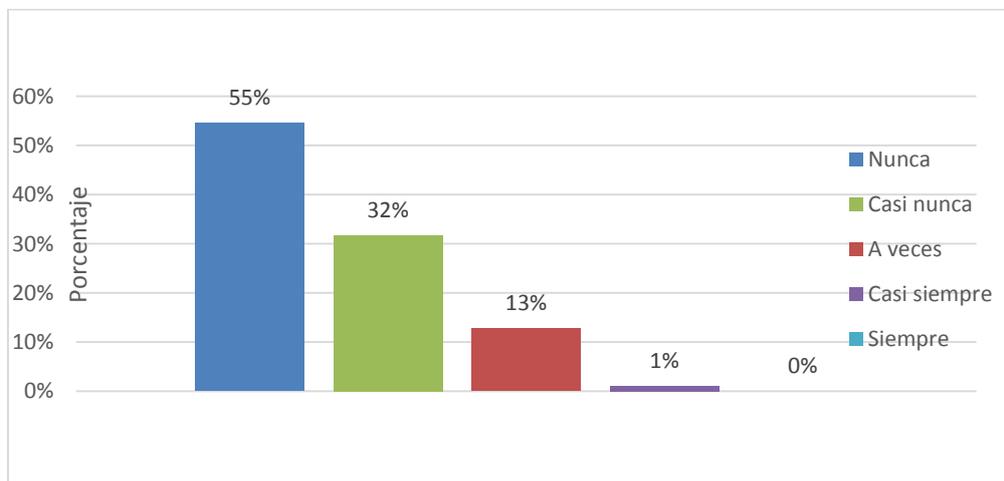
*La empresa está capacitada para brindar los servicios que oferta.*



**Interpretación:** La figura 39 muestra que el 56% de la población encuestada considera que nunca la empresa está competente al momento de brindar el servicio de transporte, 30% casi nunca, 12% a veces y el 2% casi siempre la empresa esta capacitada. Se puede apreciar que la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca está capacitada para los servicios que oferta.

**Figura 40**

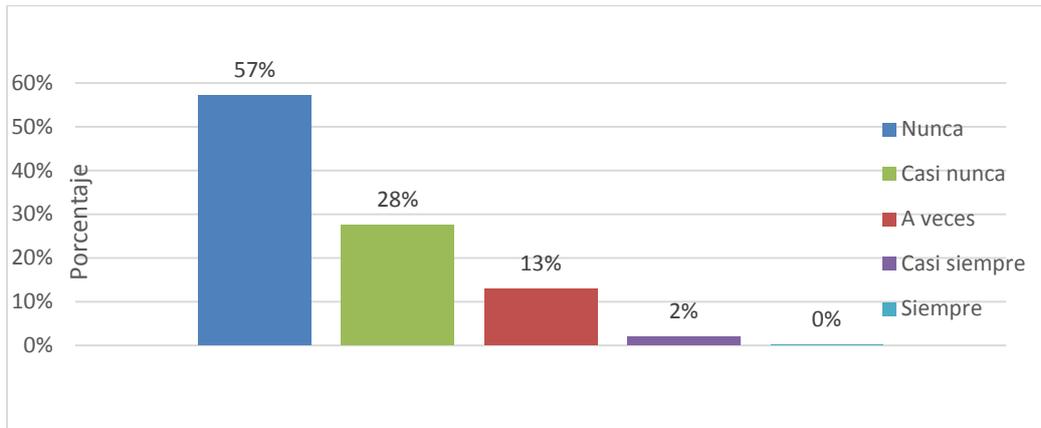
*Los servicios que brinda la empresa se adapta a las necesidades del cliente.*



**Interpretación:** La figura 40 muestra que el 55% de la población encuestada considera que nunca el servicio que brinda la empresa se adapta a las necesidades del cliente, 32% casi nunca, 13% a veces y el 1% casi siempre se adapta el servicio a las necesidades. Se puede apreciar que la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca brinda los acuerdos a las necesidades de los clientes.

**Figura 41**

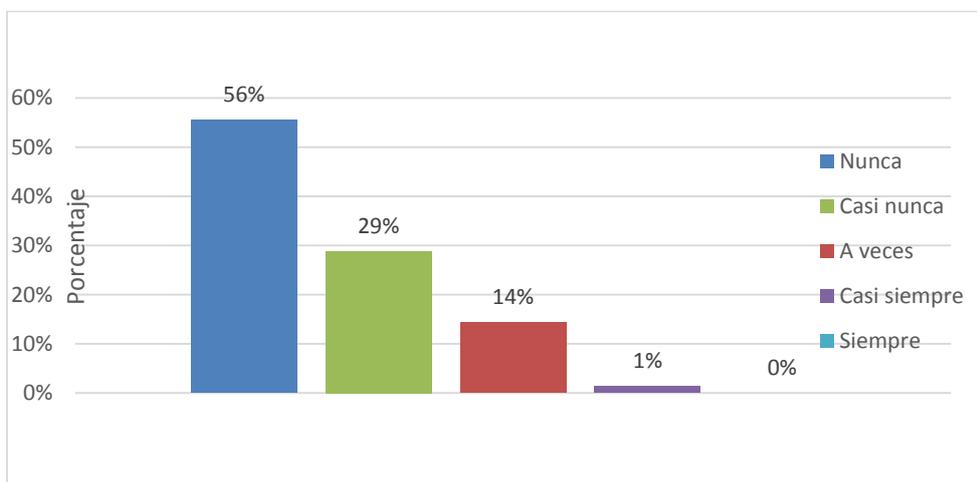
*Los trabajadores cuentan con los conocimientos para brindar el servicio.*



**Interpretación:** La figura 41 muestra que el 57% de la población encuestada considera que nunca los trabajadores cuentan con los conocimientos para brindar el servicio, 28% casi nunca, 13% a veces y el 2% casi siempre cuentan con conocimiento para prestar el servicio. Se puede apreciar que los trabajadores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca cuentan con los conocimientos necesarios para brindar el servicio a los clientes.

#### **Figura 42**

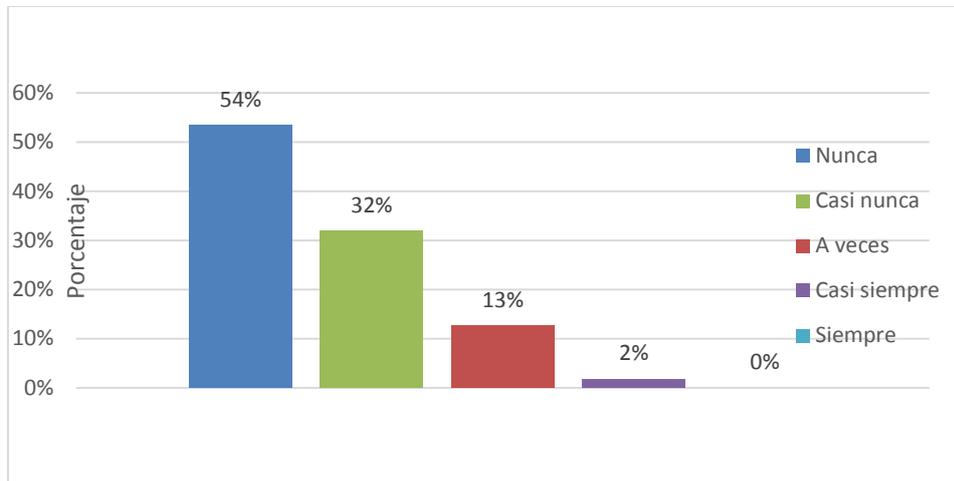
*Figura sobre los trabajadores cuando responden con entusiasmo y motivación*



**Interpretación:** La figura 42 muestra que el 56% de la población encuestada consideran que nunca los trabajadores responden con entusiasmo y motivación, 29% casi nunca, el 14% a veces y el 1% casi siempre están motivados los trabajadores. Se puede apreciar que los trabajadores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca responden las dudas e inquietudes con entusiasmo y motivación hacia los clientes.

**Figura 43**

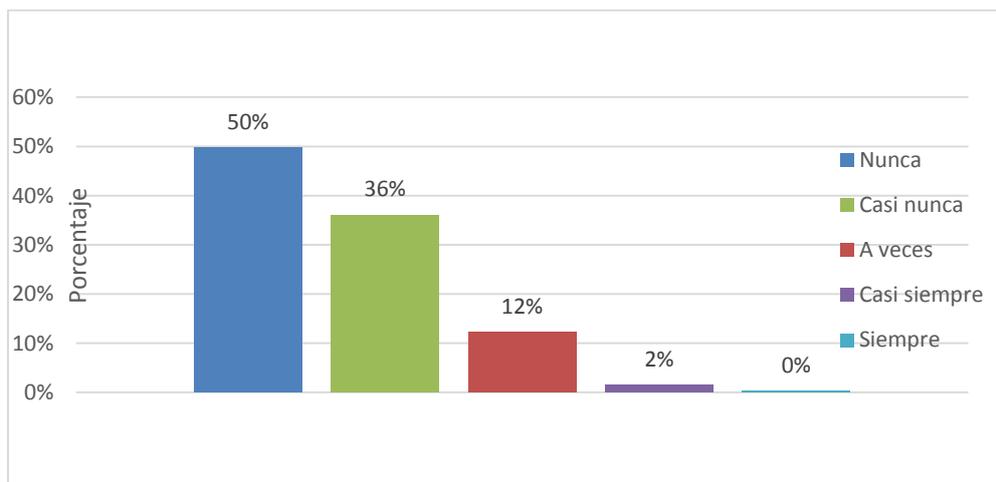
*Los trabajadores tienen conocimiento de sus funciones que desempeñan.*



**Interpretación:** La figura 43 muestra que el 54% de la población encuestada considera que nunca los trabajadores tienen un profundo conocimiento de sus funciones, 32% casi nunca, 13% a veces y el 2% casi siempre tienen conocimiento de sus funciones. Se puede apreciar que los trabajadores de la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca tienen conocimiento de sus funciones dentro de sus labores.

**Figura 44**

*La calidad de servicio en la empresa cumplió sus expectativas.*



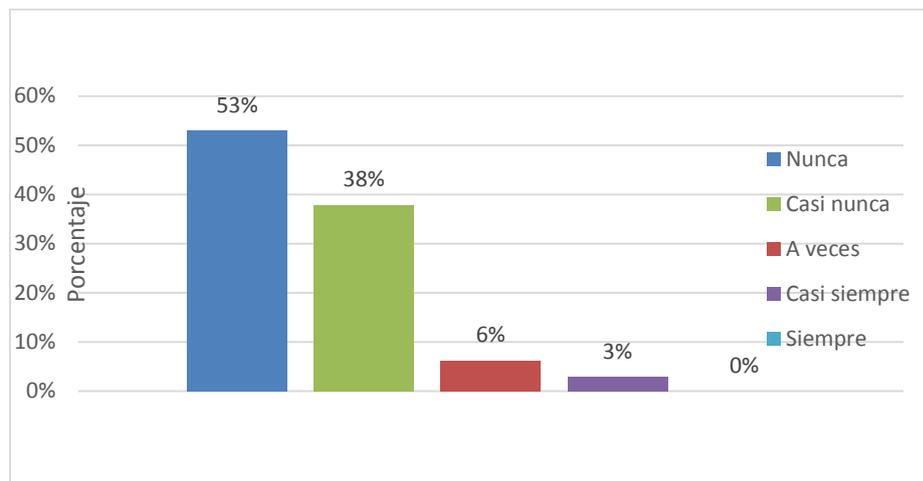
**Interpretación:** La figura 44 muestra que el 50% de la población encuestada considera que nunca la calidad de servicio cumplió sus expectativas, 36% casi nunca, 12% a veces y el 2% casi siempre cumple



las expectativas de los clientes. Se puede apreciar que nunca la calidad de servicio en la empresa EZAPE LAJAS EIRL cumple sus expectativas de los clientes.

**Figura 45**

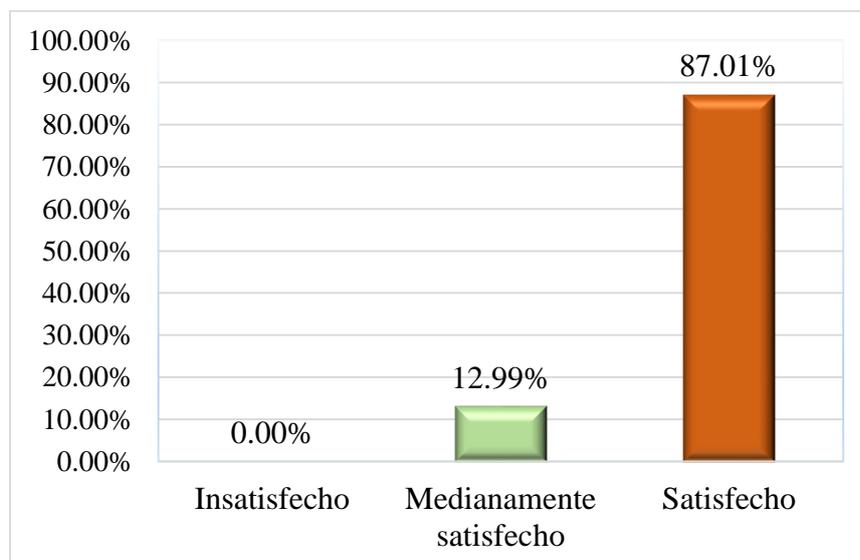
*La Empresa de Transportes EZAPE- LAJAS EIRL, le brindó un buen servicio.*



**Interpretación:** La figura 45 muestra que el 53% de la población encuestada considera que nunca la empresa brindó un buen servicio, 38% casi nunca, 6% a veces y el 3% casi siempre la empresa brinda un buen servicio. Se puede apreciar que la empresa EZAPE LAJAS EIRL nunca brinda un buen servicio a los clientes.

**Figura 46**

*Nivel de satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota.*



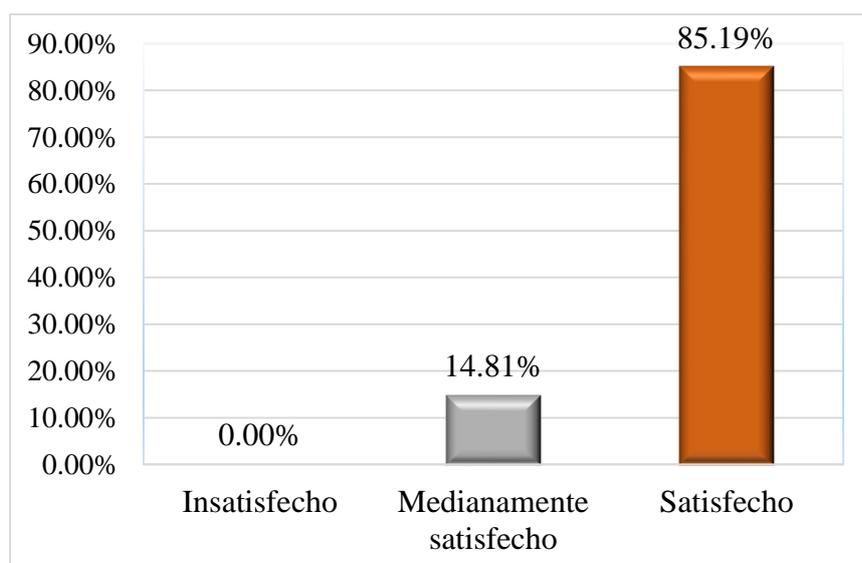
**Interpretación:**



En la figura se puede observar que, el 87.01% de los clientes encuestados mencionan que están satisfechos con el servicio que brinda la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, mientras que el 12.99% mencionaron que están medianamente satisfechos.

**Figura 47**

*Nivel de satisfacción del cliente con respecto al rendimiento percibido*

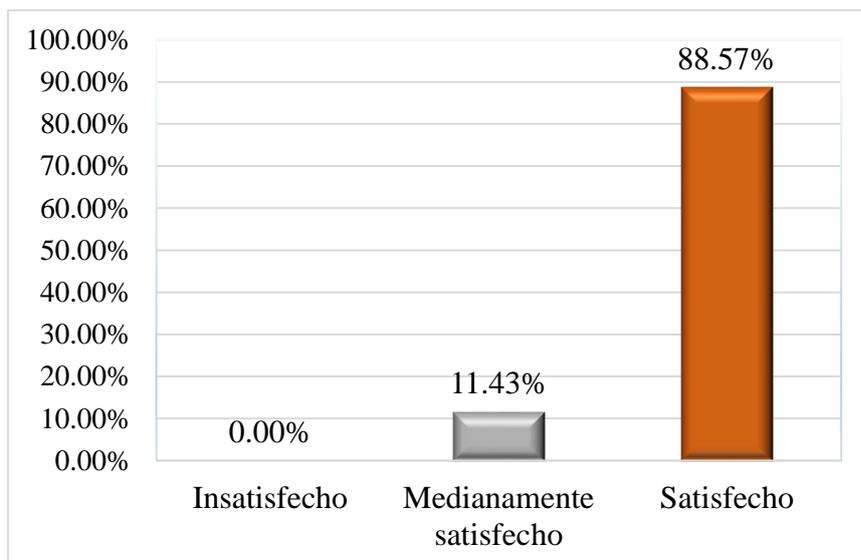


**Interpretación:**

En la figura se puede observar que, el 85.19% de los clientes encuestados mencionan que están satisfechos con respecto al rendimiento percibido en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, mientras que el 14.81% mencionaron que están medianamente satisfechos.

**Figura 48**

*Nivel de satisfacción del cliente con respecto a sus expectativas*



**Interpretación:**

En la figura se puede observar que, el 88.57% de los clientes encuestados mencionan que están satisfechos con respecto a sus expectativas con la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, mientras que el 11.43% mencionaron que están medianamente satisfechos.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0.00%
Medianamente satisfecho	50	12.99%
Satisfecho	335	87.01%
Total general	385	100.00%

**Tabla 4**

*Escala de valoración de la variable satisfacción del cliente*

Niveles	Dimensiones		Variable
	Rendimiento percibido	Expectativas	Satisfacción del cliente
Insatisfecho	10-23	6-13	16-37
Medianamente satisfecho	24-37	14-21	38-59



Satisfecho

38-50

22-30

60-80

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

##### - Hipótesis general

Hi: La calidad de servicio tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021.

Ho: La calidad de servicio no tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021.

**Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$**

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula; Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

Prueba de correlación de Rho de Spearman

**Tabla 5**

*Correlación entre calidad de servicio y Satisfacción del cliente*

			Calidad del servicio	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

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

Como puede verse en la tabla 03 p valor es igual a 0.000, la cual es menor que 0.05; lo que permite señalar que la hay una relación es significativa en la empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, afirmando que, si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021. De igual forma se



puede observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.864, lo que significa que existe una correlación directa positiva en la Empresa de transportes.

- **Hipótesis específicas**

**Hipótesis específica 1**

Hi: Los elementos tangibles tienen una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.

Ho: Los elementos tangibles no tienen una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión Elementos tangibles y la Variable Satisfacción del cliente*

			Elementos tangibles	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

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

Como puede verse en la tabla 04, p valor es igual a 0.000 la cual es menor que 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa; entonces se acepta la hipótesis de la investigación. Por ende, se puede demostrar estadísticamente que, si existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en la empresa de Transporte EZAPE-LAJAS EIRL, Chota - 2021. De igual manera, podemos ver que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.633, lo que significa que existe una correlación directa positiva moderada.

**Hipótesis específica 2**

Hi: La empatía tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.



Ho: La empatía no tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión empatía y la variable Satisfacción del Cliente*

			Empatía	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

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

Como puede verse en la Tabla 05, p valor es igual a 0.000 la cual es menor que 0.05 lo que permite señalar que la relación es significativa; entonces se acepta la hipótesis de la investigación. Por lo tanto, si existe una relación directa y significativa entre la empatía de los empleados y la satisfacción del cliente en la empresa de Transporte EZAPE-LAJAS EIRL, Chota- 2021. De igual manera se puede observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.442, lo que significa que existe una correlación directa positiva moderada.

**Hipótesis específica 3**

Hi: La capacidad de respuesta tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.

Ho: La capacidad de respuesta no tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.

**Tabla 8**

*Correlación en la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Satisfacción del Cliente*

			Capacidad de respuestas	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Capacidad de respuestas	Coeficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385



Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,689**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

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

Como puede verse en la tabla 6, p valor es igual 0.000 la cual es menor que 0.05 lo que permite señalar que la relación es significativa; entonces se acepta la hipótesis de la investigación. Por lo tanto, si existe una relación proporcional entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte EZAPE-LAJAS EIRL, Chota - 2021. Donde podemos observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.689, lo que significa que existe una correlación directa positiva moderada.

### 4.3. Discusión de resultados

En esta parte vamos a comparar nuestros resultados con los resultados de otros autores considerados dentro de los antecedentes.

De acuerdo al objetivo general se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0.864 y un p valor igual a 0.000 menor que 0.05, aceptándose la hipótesis de la investigación. La cual se considera un nivel de correlación directa positiva. Es decir que si existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021. Este resultado se asemeja a la investigación de Bellido (2018) en este estudio se acepta la hipótesis de la investigación con la prueba de Rho Spearman de 0.870 con un P= 0.000 menor que 0.05, la cual se determina que existe una relación directa positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. También, Flores (2018) se encontró una correlación 0.785 con el coeficiente Rho de Spearman, con un valor p valor al 0.000 < 0.05, con el cual se concluye que existe relación significativa positiva que nos quiere decir que al aumentar la calidad de servicio va aumentar la satisfacción del cliente y se vería también respaldado con el modelo teórico Servqual, además Blas y Alegre (2019) se ha encontrado una correlación de 0.790 mediante el coeficiente de Spearman, la cual representa una correlación



directa positiva alta y por ultimo tenemos a Meza (2018), menciona que existe una correlación moderada de 0.538 con un  $p = 0.000$  esto indica que es menor a 0.05 nivel de significancia; la cual existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa de Transportes San Isidro Labrador Sociedad Anónima del distrito de Echarati, año 2017.

En base al objetivo específico “Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021”, se determinó una correlación de Rho de Spearman de 0.633 con un  $p$  valor igual a 0.000 menor que 0.05, la cual se estima un nivel de correlación directa positiva moderada. Quiere decir que si existe relación directa y significativa elementos tangibles y la satisfacción de los clientes en la empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021, un dato que se asemeja a la investigación de Bellido (2018), respecto a un objetivo específico de la dimensión los elementos tangibles o tangibilidad. Se ha encontrado una correlación de Rho de Spearman de 0.659 con un  $p$  igual a 0.000 menor que 0.05 y además se concluye que si existe una relación media entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del cliente. También se relaciona con la investigación de Flores (2018) donde en su investigación se encontró una correlación al 0.641 con el coeficiente de Rho Spearman con un  $p$  valor al  $0.000 < 0.05$ , con el cual se concluye que existe relación significativa positiva media entre elementos tangibles y satisfacción del cliente y estas investigaciones están relacionadas con la Teoría Gestión de la calidad donde menciona que si mejora el producto mejora la satisfacción del cliente.

En base al objetivo específico “determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente en la Empresa en Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021”. se determinó una correlación de Rho de Spearman de 0.442 con un  $p$  valor igual a 0.000 menor que 0.05, aceptándose la hipótesis alterna. En la cual se estima un nivel de correlación directa positiva moderada. Es decir que si existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los clientes en la empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota -2021. Dato que se compara con la investigación de Bellido (2018), en base a la empatía se ha encontrado una correlación de Rho de Spearman de 0.786 con un  $p$  igual a 0.000 menor que 0.05,



concluyéndose que existe una asociación fuerte, positiva y directa entre la dimensión empatía y la satisfacción del cliente.

En base al objetivo específico “determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021”, se determinó una correlación de Rho de Spearman de 0.689 y un p valor de 0.000 menor que 0.05, aceptándose la hipótesis alterna. En la cual se estima un nivel de correlación directa positiva moderada. Es decir que si existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes en la empresa EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021. Dato que se asemeja con la investigación de Bellido (2018) en cuanto a la capacidad de respuesta se determinó una correlación de 0.907 con un p igual a 0.000 menor que 0.05, la cual concluyo que existe una asociación fuerte, positiva y directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente. También mencionamos a Blas y Alegre (2019) en la que encontraron una correlación de 0.641 aplicando el coeficiente de spearman, y eso representa una correlación directa positiva; que nos quiere decir que si la capacidad de respuesta sube va a subir igual la satisfacción del cliente.



## CONCLUSIONES

- Se determinó una correlación de Rho Spearman de 0.864 con un p valor = 0.000 la cual es menor que 0.05, aceptándose la hipótesis de la investigación. Por ende, concluimos que si existe relación directamente proporcional entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.
- La calidad de servicio en la empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL según lo encuestado se encuentra en un nivel regular, esto se debe a la falta de tecnología, capacitación al personal y la falta de infraestructura causando insatisfacción a los clientes.
- La satisfacción que tiene el cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, según el análisis realizado se encuentra en un nivel satisfactorio esto está sustentado por las encuestas, que demuestran que los clientes perciben que la empresa logra resolver las inquietudes de los clientes que presentan al momento de adquirir el servicio en la empresa de transportes EZAPE-LAJAS EIRL.
- Se determinó una correlación de Rho de Spearman de 0.633 con un p valor igual a 0.000 menor que 0.05, entonces se concluye que si existe relación directamente proporcional entre los elementos tangibles y satisfacción del cliente en la Empresa de transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.
- Se determinó una correlación de Rho de Spearman de 0.442 con un p valor igual a 0.000 menor que 0.05, entonces se concluye que si existe relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del cliente en la empresa de transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.
- Se determinó una correlación de Rho de Spearman de 0.689 con un p valor igual a 0.000 menor que 0.05, entonces se concluye que si existe relación directamente proporcional entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable de satisfacción del cliente, en la empresa de transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota.



## RECOMENDACIONES

- Recomendamos a la Empresa EZAPE- LAJAS que implemente un plan de mejoras, para darle control y seguimiento a las diferentes acciones a desarrollar, además recomendamos al gerente de la empresa que ordene a que den limpieza a los vehículos y que sean más empáticos con los clientes.
- Se sugiere brindar capacitaciones, motivar y orientar al personal de la empresa de manera que sean capaces de brindar un trato cálido, y en el momento de presentarse un inconveniente sepan manejar la situación y se hagan cargo de dar una solución inmediata al cliente.
- Se recomienda a la empresa que mantener y fortalecer su capacidad de respuesta mediante la optimización de tiempos en cada proceso, y debe implementar un plan de capacitación a los trabajadores sobre atención y servicio al cliente.
- Se recomienda gestionar una buena imagen en cuanto a seguridad, el personal debe mostrar su profesionalismo al momento de realizar sus labores, lo importante es que con su desempeño consiga infundir seguridad en los clientes, así la empresa podrá proyectar confianza al momento de brindar el servicio.
- Se recomienda que se brinde el servicio no solo para lograr una mayor rentabilidad, sino que también para brindar un buen servicio a los clientes, ya que al mejorar el servicio se podrá lograr un alto nivel de satisfacción de los clientes y así lograr una mayor competitividad en el mercado.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adriana, S. (Septiembre de 2021). *Conceptosdefinición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/empatia/>
- Arellano, D. (22 de Agosto de 2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 3, 72-83. Obtenido de <file:///C:/Users/yeymy/Downloads/Dialnet-LaCalidadEnElServicioComoVentajaCompetitiva-6093282.pdf>
- Astorga, M. (2018). *Presupuesto Participativo y la Calidad Gasto público de la Municipalidad Provincial de Pisco – 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- BBC MUNDO. (10 de 02 de 2017). *NEWS MUNDO*. Obtenido de NEWS MUNDO: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-38927134>
- Becerra, B. y Piña, M. (16 de 07 de 2016). Grado de satisfacción de los consumidores de antihipertensivos genéricos vs. marcas en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión Gerencial*. Obtenido de [https://www.redalyc.org/jatsRepo/4655/465552407004/html/index.html#:~:text=Kotler%20y%20Armstrong%20\(2007\)%20definen,con%20sus%20expectativas%22%20\(p](https://www.redalyc.org/jatsRepo/4655/465552407004/html/index.html#:~:text=Kotler%20y%20Armstrong%20(2007)%20definen,con%20sus%20expectativas%22%20(p)
- Bellido, M. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en la Empresa Etcobell S.A.C. Villa el Salvador - 2017. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/669/1/BELLIDO%20MORENO%2c%20RONY.pdf>
- Benbibre, C. (Agosto de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/pasajero.php>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). COLOMBIA: PEARSON EDUCACIÓN.
- Blas, R. y Alegre, M. (2019). Calidad de servicios y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Z Buss, de la ciudad de Huaral, año 2018. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3262/BLAS%20ROJAS%20y%20ALEGRE%20MENACHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cosio, P., y Taípe, C. (2017). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las Empresas de transporte de pasajero interprovincial de la ciudad de Abancay, 2014. (*Tesis para Licenciatura*). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay, Apurímac, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/569>
- Da Silva, D. (Abril de 2021). Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/>
- Deming, E. (1989). *Calidad. Productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: DIAZ DE SANTOS S.A.



- Díaz, V. y Sánchez, O. (2017). Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la empresa de transportes Angel Divino S.A.C. Chiclayo - 2016. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4226/Diaz%20Vasquez%20-%20Sanchez%20Bustamante%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duque, O. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR(Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15*, 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Espinoza, S. (2019). Efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa transportes Chiclayo. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2242/1/TL\\_EspinozaSuarezErika.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2242/1/TL_EspinozaSuarezErika.pdf)
- Eyzer, J. y kender, B. (2009). *Principios de Administracion de operacioes* (7ma edición ed.). Mexico: Pearson Educación de México, S.A. Obtenido de [https://www.academia.edu/14233295/Principios\\_De\\_Administraci%C3%B3n\\_De\\_Operaciones\\_JayHeizer\\_y\\_Barry\\_Render\\_7ma\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/14233295/Principios_De_Administraci%C3%B3n_De_Operaciones_JayHeizer_y_Barry_Render_7ma_Edici%C3%B3n)
- Farias, I. F. (Octubre de 2015). Obtenido de <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>
- Flores, C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa de transportes Huapaya S.A.-2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Autónoma del Perú, Lima, - Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/711>
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta. Obtenido de <https://docplayer.es/6274895-Calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, P. L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Juran, J. (09 de 1996). *Juran y la Calidad por el diseño: nuevos pasos para planificar la calidad de bienes y de servicios*. Madrid: DIAZ DE SANTOS S.A.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos del Marketing*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de <https://biblioteca.istrfa.edu.pe/admin/img/pdf/Fundamentos%20de%20Marketing%20-%20Kotler%208edi.pdf>
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Laurente, P. y Muñico, C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Sucursal Huancayo – 2017. (*Tesis de*



- Licenciatura*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5012>
- Martinez, A. (Agosto de 2021). *Concepto definición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/cliente/>
- Matsumoto, N. (10 de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mejías, A. y Manrique, C. (04 de 2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43-47. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Meza, C. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de usuarios de la Empresa de Transportes San Isidro Labrador Sociedad Anónima del distrito de Echarati, año 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Echarati, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33383>
- Millones, Z. P. (2010). *Medición y Control del Nivel de Satisfacción de los clientes en un Supermercado*. Universidad de Piura, Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING\\_479.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf)
- Monje Álvarez, C. A. (2011). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA: Guía didáctica. *Programa de Comunicación Social y Periodismo*. Universidad Surcolombiana, Neiva. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mora, C. (08 de 2011). La Calidad del SEservicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10, 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Mora, C. C. (05 de 2011). La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Consumidor.
- Observatorio de Servicios Urbanos. (29 de 12 de 2017). *Las averías y los retrasos sitúan a Valencia entre las ciudades con el peor transporte público ( Comunicado de prensa)*. Obtenido de Observatorio de Servicios Urbanos( OSUR): [file:///C:/Users/USUARIO/Documents/TESIS%20ATENCI%C3%93N%20AL%20LIENETE/libros/12.-np\\_valencia\\_transporte-publico\\_ok.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Documents/TESIS%20ATENCI%C3%93N%20AL%20LIENETE/libros/12.-np_valencia_transporte-publico_ok.pdf)
- Reidl-Martínez, L. M. (Diciembre de 2013). Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000200007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007)
- Remache, Y. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018. (*Maestra en Administración de Negocios MBA*). Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36211>



- Rene, L. N. (06 de 2018). Obtenido de <https://fcf.unse.edu.ar/archivos/series-didacticas/SD-Elementos-de-economia-SARMIENTO-CARDONA-SANCHEZ-GARCIA.pdf>
- Rivera, R. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (*Tesis de maestría*). Univerdad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Salazar, T. (2020). Calidad y Satisfacción en el servicio de los clientes de la Empresa de Transportes Flores y HRNS S.R.L. Chiclayo- 2019. (*Tesis de Bachiller*). Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6668/Salazar%20Tenorio%20Jessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solórzano, B. y Aceves, L. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente para el funcionamiento de las Empresas. *El buzón de Pacioli*, 1-36. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Thompson, I. (07 de 2019). *PromonegocioS.Net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Torres, P. (2019). Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en las MYPES del sector servicios-rubro transporte terrestre, del distrito de imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018. (*Titúlo de licenciatura*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17126>



**ANEXOS**

**Anexo 1. Matriz de consistencias**

Título: Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota, 2021							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
<p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021?</p> <p>¿Cómo es la calidad de servicio en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.</p> <p>Describir el servicio de transporte que ofrece la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre los elementos tangibles y la</p>	<p>La calidad de servicio tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota – 2021.</p> <p>Los elementos tangibles tienen una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.</p>	Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Elementos Tangibles	Unidades modernas	4	Escala de Likert	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre
				Instalaciones adecuadas			
			Capacidad de Respuesta	Servicio eficiente	6		
				Confianza actitud			
			Empatía	Atención personalizada	6		
				Comunicación al cliente			
			Seguridad	Profesionalismo	5		
				Cortesía			
Seguridad física							
Fiabilidad	Solución inmediata de problemas	3					



Título: Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota, 2021								
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores					
<p>¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente en la Empresa en Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021</p>	<p>satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente en la Empresa en Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.</p>	<p>La empatía tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.</p> <p>La capacidad de respuesta tiene una relación directamente proporcional con la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, Chota – 2021.</p>	compromiso					
			Satisfacción del Cliente					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
			Rendimiento percibido	Precios justos Transmisión de confianza	10	Escala de Likert	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	
			Expectativas	Adaptación al cliente Experiencia	6			



Título: <b>Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota, 2021</b>			
<b>Alcance, tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Estadístico a utilizar</b>
Tipo de investigación: Básica teórica Diseño de investigación: No experimental, transversal, correlacional – descriptivo.	La población es desconocida. La muestra es de 385 personas que viajaron en la Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS IRL.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Coefficiente de Spearman



## Anexo 2. Cuestionario de la variable Calidad de Servicio

Señor(a) Pasajero(a): de la Empresa DE TRANSPORTE EZAPE- LAJAS EIRL

Solicito unos minutos de su valioso tiempo y disposición para contestar la siguiente encuesta, la que tiene por objeto conocer su percepción, acerca de 2 importantes variables que son Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente.

Cabe señalar que este instrumento es de carácter confidencial y anónimo cuya finalidad es propiamente académica.

Por favor no deje ningún espacio sin marcar.

Desde ya se le agradece su colaboración.

Instrucciones: En los siguientes ítems, conteste según sea el caso, marcando una sola alternativa, con una X en la alternativa que elija o escriba la información solicitada.

### INFORMACIÓN GENERAL

1	GENERO	Masculino	
		Femenino	

2	EDAD	AÑOS	
---	------	------	--

### CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Sabiendo que 1 es el porcentaje más bajo y 5 el más alto

	En qué medida siente la calidad respecto a los Elementos Tangibles	1	2	3	4	5
1	Cundo Ud. sube a las minivans lo encuentra los asientos limpios.					



2	Los vehículos de la empresa tienen una distribución y espacio adecuado de sus asientos.					
3	El uniforme de los trabajadores de la Empresa EZAPE LAJAS EIRL está limpio.					
4	Las instalaciones en general como paredes, salas de espera y oficinas permanecen limpias.					
	<b>En qué medida siente la calidad respecto a la capacidad de Respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Los trabajadores disponen de una buena actitud al momento de prestar el servicio.					
6	Los empleados responden oportunamente las preguntas a los clientes.					
7	Los empleados ofrecen un servicio rápido a los clientes.					
8	El comportamiento de los empleados transmite confianza a los clientes.					
9	Considera que los empleados saben escuchar y atender con gentileza.					
10	El personal de esta empresa se muestra dispuesto a ayudar a sus clientes.					
	<b>En qué medida siente la calidad respecto a la Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	El personal de la empresa tiene un trato amable con usted cada vez que requiere sus servicios.					
12	Los horarios de atención están acordes con las necesidades de los clientes.					
13	Los horarios, rutas y tarifas del servicio son visualmente claros.					
14	El chofer muestra su atención y comprensión al momento de servir a una persona de edad o con discapacidad					
15	El personal de servicio de la empresa EZAPE- LAJAS EIRL siempre está dispuesto a ayudarme					
16	Esta empresa utiliza medios de comunicación adecuados para mantener informado a sus clientes					
	<b>En qué medida siente la calidad respecto a la seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>



17	Las unidades cuentan con accesorios de seguridad en óptimas condiciones					
18	Los choferes muestran su profesionalismo cumpliendo con normas y señales de tránsito					
19	El vehículo tiene en un lugar visible documentos que acrediten confianza (SOAT, licencias, tarjeta de circulación)					
20	Los conductores respetan las normas de tránsito.					
21	El personal toma todas las medidas necesarias para no causar daño durante el servicio que brinda a sus clientes.					
	<b>En qué medida siente la calidad respecto a la fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	Los conductores tienen la habilidad para solucionar los problemas que se presenten en el transcurso del viaje					
23	Los conductores de la empresa se muestran comprometidos en brindar un servicio confiable					
24	Cuando le prometen hacer algo en una fecha determinada, le cumplen.					



**Anexo 3. Cuestionario de la Variable Satisfacción del cliente**

<b>1</b>	<b>Nunca</b>
<b>2</b>	<b>Casi nunca</b>
<b>3</b>	<b>A veces</b>
<b>4</b>	<b>Casi siempre</b>
<b>5</b>	<b>siempre</b>

Sabiendo que 1 es la puntuación más baja y 5 es la más alta

	<b>En qué medida se siente satisfecho con el Rendimiento de la Empresa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Considera Ud. que la empresa EZAPE LAJAS EIRL cobra el precio justo por los servicios prestados.					
<b>2</b>	La empresa EZAPE- LAJAS EIRL aumenta precios en actividades Festivas (Fiestas patrias, fiestas navideñas, etc.)					
<b>3</b>	La empresa les da una solución satisfactoria a sus quejas					
<b>4</b>	Esta empresa a diferencia de otras, si satisface sus necesidades					
<b>5</b>	Usted ha podido observar mejoras en el servicio que se le brinda					
<b>6</b>	Percibe en los empleados que practican la responsabilidad de atender a los clientes					
<b>7</b>	La atención telefónica de la Empresa EZAPE-LAJAS EIRL es eficiente y destacan en ayudarlo					
<b>8</b>	Considera que el personal de esta empresa, tiene un buen desempeño en sus labores					
<b>9</b>	Considera usted que la atención del personal de esta empresa es buena					
<b>10</b>	Confía usted, en que esta empresa está capacitada para brindar los servicios que oferta					



	<b>En qué medida se siente satisfecho con respecto a las expectativas que tenía de la Empresa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	El servicio que la empresa le brinda se adapta a las necesidades que tiene usted					
<b>12</b>	Los trabajadores cuentan con los conocimientos para brindar el servicio					
<b>13</b>	Percibe Ud. entusiasmo y motivación de los trabajadores al responder sus dudas e inquietudes.					



#### Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento 1

##### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>Nombre del experto</b>	WILLIAN MARTÍN CHILÓN CAMACHO
<b>Profesión</b>	CONTADOR PÚBLICO
<b>Experiencia profesional (en años)</b>	25
<b>Grado académico más alto</b>	DOCTOR
<b>Título del proyecto</b>	La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota, 2021.
<b>Nombre y apellidos de la autora</b>	Lumba Cadenillas Roxana Medina Flores Jaime
<b>Instrumento evaluado</b>	Cuestionario

#### INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

#### Detalle de las preguntas del instrumento

El instrumento consta de 26 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
<b>D1: Elementos Tangibles</b>			
<b>1. Cuando Ud. sube a la minivans lo encuentra los asientos limpios.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		



Siempre	5		
<b>2. Los vehículos de la empresa tienen una distribución y espacio adecuado de sus asientos.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>3. El uniforme de los trabajadores de la Empresa EZAPE LAJAS EIRL está limpio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>4. Las instalaciones en general como paredes, salas de espera y oficinas permanecen limpias.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D2: Capacidad de respuesta</b>			
<b>5. Los trabajadores disponen de una buena actitud al momento de prestar el servicio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>6. Los empleados responden oportunamente las preguntas a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		



Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>7. Los empleados ofrecen un servicio rápido a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>8. El comportamiento de los empleados transmite confianza a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>9. Considera que los empleados saben escuchar y atender con gentileza.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>10. El personal de esta empresa se muestra dispuesto a ayudar a sus clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D3: Empatía</b>			
<b>11. El personal de la empresa tiene un trato amable con usted cada vez que requiere sus servicios.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		



Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>12. Los horarios de atención están acordes con las necesidades de los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>13. Los horarios, rutas y tarifas del servicio son visualmente claros.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>14. El chofer muestra su atención y comprensión al momento de servir a una persona de edad o con Discapacidad</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>15. El personal de servicio de la empresa EZAPE- LAJAS EIRL siempre está dispuesto a ayudarme.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>16. Esta empresa utiliza medios de comunicación adecuados para mantener informado a sus clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		



A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D4: Empatía</b>			
<b>17. Las unidades cuentan con accesorios de seguridad en óptimas condiciones.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>18. Los choferes muestran su profesionalismo cumpliendo con normas y señales de tránsito.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>19. El vehículo tiene en un lugar visible documentos que acrediten confianza (SOAT, licencias, tarjeta de circulación)</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>20. Los conductores respetan las normas de tránsito.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>21. El personal toma todas las medidas necesarias para no causar daño durante el servicio que brinda a sus clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	



Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>22. Los conductores tienen la habilidad para solucionar los problemas que se presenten en el transcurso del viaje</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D5: Fiabilidad</b>			
<b>23. Los conductores de la empresa se muestran comprometidos en brindar un servicio confiable</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>24. Cuando le prometen hacer algo en una fecha determinada, le cumplen.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
 ----- Dr. William Martín Chilón Camacho Mat. CCPC 12-186			



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>Nombre del experto</b>	MILORD IDROGO GÁLVEZ
<b>Profesión</b>	CONTADOR PÚBLICO
<b>Experiencia profesional (en años)</b>	09 AÑOS
<b>Grado académico más alto</b>	MAGISTER
<b>Título del proyecto</b>	Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL, Chota, 2021.
<b>Nombre y apellidos de la autora</b>	Lumba Cadenillas Roxana Medina Flores Jaime
<b>Instrumento evaluado</b>	Cuestionario

**INDICACIONES:**

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

**Detalle de las preguntas del instrumento**

El instrumento consta de 24 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
<b>D1: Elementos Tangibles</b>			
<b>1. Cuando Ud. sube a la minivans lo encuentra los asientos limpios.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		



Siempre	5		
<b>2. Los vehículos de la empresa tienen una distribución y espacio adecuado de sus asientos.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>3. El uniforme de los trabajadores de la Empresa EZAPE LAJAS EIRL está limpio.</b>		1 ( )	0 ( X )
Nunca	1	<b>Sugerencias: empresa debe estar con minúscula.</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>4. Las instalaciones en general como paredes, salas de espera y oficinas permanecen limpias.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D2: Capacidad de respuesta</b>			
<b>5. Los trabajadores disponen de una buena actitud al momento de prestar el servicio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>6. Los empleados responden oportunamente las preguntas a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		



Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>7. Los empleados ofrecen un servicio rápido a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>8. El comportamiento de los empleados transmite confianza a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Muy Mala Calidad	1	<b>Sugerencias:</b>	
Mala Calidad	2		
Regular Calidad	3		
Buena Calidad	4		
Muy Buena Calidad	5		
<b>9. Considera que los empleados saben escuchar y atender con gentileza.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>10. El personal de esta empresa se muestra dispuesto a ayudar a sus clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D3: Empatía</b>			
<b>11. El personal de la empresa tiene un trato amable con usted cada vez que requiere sus servicios.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		

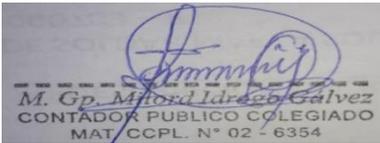


Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>12. Los horarios de atención están acordes con las necesidades de los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>13. Los horarios, rutas y tarifas del servicio son visualmente claros.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>14. El chofer muestra su atención y comprensión al momento de servir a una persona de edad o con Discapacidad</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>15. El personal de servicio de la empresa EZAPE- LAJAS EIRL siempre está dispuesto a ayudarme.</b>		1 ( )	0 ( X )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b> <i>Si va a colocar el nombre de la empresa en algunas preguntas sugiero debe colocarlo en todas, caso contrario sacarlo.</i>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>16. Esta empresa utiliza medios de comunicación adecuados para mantener informado a sus clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		



A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D4: Empatía</b>			
<b>17. Las unidades cuentan con accesorios de seguridad en óptimas condiciones.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>18. Los choferes muestran su profesionalismo cumpliendo con normas y señales de tránsito.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>19. El vehículo tiene en un lugar visible documentos que acrediten confianza (SOAT, licencias, tarjeta de circulación)</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>20. Los conductores respetan las normas de tránsito.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>21. El personal toma todas las medidas necesarias para no causar daño durante el servicio que brinda a sus clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	



Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>22. Los conductores tienen la habilidad para solucionar los problemas que se presenten en el transcurso del viaje</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D5: Fiabilidad</b>			
<b>23. Los conductores de la empresa se muestran comprometidos en brindar un servicio confiable</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>24. Cuando le prometen hacer algo en una fecha determinada, le cumplen.</b>		1 ( )	0 ( X )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b> Clarificar un poco mejora la pregunta...	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
 <p>M. Gp. Milford Idréss Galvez CONTADOR PUBLICO COLEGIADO MAT. CCPL. N° 02 - 6354</p>			



### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>Nombre del experto</b>	JUAN MARTIN MEDINA VÁSQUEZ
<b>Profesión</b>	ADMINISTRADOR
<b>Experiencia profesional (en años)</b>	09
<b>Grado académico más alto</b>	MAGISTER
<b>Título del proyecto</b>	Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes EZAPE–LAJAS EIRL, Chota, 2021.
<b>Nombre y apellidos de la autora</b>	Lumba Cadenillas Roxana Medina Flores Jaime
<b>Instrumento evaluado</b>	Cuestionario

#### INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

<b>Detalle de las preguntas del instrumento</b>	El instrumento consta de 24 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
<b>D1: Elementos Tangibles</b>			
<b>1. Cuando Ud. sube a la minivans lo encuentra los asientos limpios.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		



Siempre	5		
<b>2. Los vehículos de la empresa tienen una distribución y espacio adecuado de sus asientos.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>3. El uniforme de los trabajadores de la Empresa EZAPE LAJAS EIRL está limpio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>4. Las instalaciones en general como paredes, salas de espera y oficinas permanecen limpias.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D2: Capacidad de respuesta</b>			
<b>5. Los trabajadores disponen de una buena actitud al momento de prestar el servicio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>6. Los empleados responden oportunamente las preguntas a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		



Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>7. Los empleados ofrecen un servicio rápido a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>8. El comportamiento de los empleados transmite confianza a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>9. Considera que los empleados saben escuchar y atender con gentiliza.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>10. El personal de esta empresa se muestra dispuesto a ayudar a sus clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D3: Empatía</b>			
<b>11. El personal de la empresa tiene un trato amable con usted cada vez que requiere sus servicios.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		



Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>12. Los horarios de atención están acordes con las necesidades de los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>13. Los horarios, rutas y tarifas del servicio son visualmente claros.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>14. El chofer muestra su atención y comprensión al momento de servir a una persona de edad o con discapacidad</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>15. El personal de servicio de la empresa EZAPE- LAJAS EIRL siempre está dispuesto a ayudarme.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>16. Esta empresa utiliza medios de comunicación adecuados para mantener informado a sus clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		



A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D4: Empatía</b>			
<b>17. Las unidades cuentan con accesorios de seguridad en óptimas condiciones.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>18. Los choferes muestran su profesionalismo cumpliendo con normas y señales de tránsito.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>19. El vehículo tiene en un lugar visible documentos que acrediten confianza (SOAT, licencias, tarjeta de circulación)</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>20. Los conductores respetan las normas de tránsito.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>21. El personal toma todas las medidas necesarias para no causar daño durante el servicio que brinda a sus clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	



Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>22. Los conductores tienen la habilidad para solucionar los problemas que se presenten en el transcurso del viaje</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D5: Fiabilidad</b>			
<b>23. Los conductores de la empresa se muestran comprometidos en brindar un servicio confiable</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>24. Cuando le prometen hacer algo en una fecha determinada, le cumplen.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
 Lic. Juan Martín Medina Vázquez ADMINISTRADOR DE EMPRESAS CLAD: 14660			



## Anexo 5. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento 2

### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>Nombre del experto</b>	WILLIAN MARTÍN CHILÓN CAMACHO
<b>Profesión</b>	CONTADOR PÚBLICO
<b>Experiencia profesional (en años)</b>	25
<b>Grado académico más alto</b>	DOCTOR
<b>Título del proyecto</b>	<b>La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota – 2021</b>
<b>Nombre y apellidos de los autores</b>	Lumba Cadenillas Roxana Medina Flores Jaime
<b>Instrumento evaluado</b>	Cuestionario

#### INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

<b>Detalle de las preguntas del instrumento</b>	El instrumento consta de 16 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.	
<b>Preguntas y alternativas</b>		<b>Evaluación del experto</b>
<b>D1: Rendimiento Percibido</b>		
<b>1. Considera Ud. que la empresa EZAPE LAJAS EIRL cobra es el precio justo por los servicios prestado</b>		1 ( X )                      0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>
Casi nunca	2	
A veces	3	
Casi siempre	4	
Siempre	5	



<b>2. La empresa EZAPE- LAJAS EIRL aumenta precios en actividades Festivas (Fiestas patrias, fiestas navideñas, etc.)</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>3. La empresa les da una solución satisfactoria a sus quejas.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>4. Esta empresa a diferencia de otras, si satisface sus necesidades.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>5. Usted ha podido observar mejoras en el servicio que se le brinda.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>6. Percibe en los empleados que practican la responsabilidad de atender a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		



A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>7. La atención telefónica de la Empresa EZAPE-LAJAS EIRL es eficiente y destacan en ayudarlo.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>8. Considera que el personal de esta empresa, tiene un buen desempeño en sus labores.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>9. Considera usted que la atención del personal de esta empresa es buena.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>10. Confía usted, en que esta empresa está capacitada para brindar los servicios que oferta.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D2: Expectativas</b>			



<b>11. El servicio que la empresa le brinda se adapta a las necesidades que tiene usted.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>12. Los trabajadores cuentan con los conocimientos para brindar el servicio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>13. Percibe Ud. entusiasmo y motivación de los trabajadores al responder sus dudas e inquietudes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>14. Los trabajadores tienen un profundo conocimiento de sus funciones dentro de la empresa de transportes EZAPE-LAJAS EIRL.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>15. La calidad de servicio en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL cumplió sus expectativas.</b>		1 ( X )	0 ( )



Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>16. La Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, le brindó un buen servicio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
 ----- Dr. William Martín Chilón Camacho Mat. CCPC 12-186			

<b>Nombre del experto</b>	MILORD IDROGO GÁLVEZ
<b>Profesión</b>	CONTADOR PÚBLICO
<b>Experiencia profesional (en años)</b>	09 años
<b>Grado académico más alto</b>	MAGISTER
<b>Título del proyecto</b>	<b>Calidad de servicio y satisfacción del cliente EN la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota – 2021</b>
<b>Nombre y apellidos de los autores</b>	Lumba Cadenillas Roxana Medina Flores Jaime
<b>Instrumento evaluado</b>	Cuestionario



**INDICACIONES:**

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

<b>Detalle de las preguntas del instrumento</b>	El instrumento consta de 16 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
<b>D1: Rendimiento Percibido</b>			
1. <b>Considera Ud. que la empresa EZAPE LAJAS EIRL cobra es el precio justo por los servicios prestado</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias: Si va a colocar el nombre de la empresa en algunas preguntas sugiero debe colocarlo en todas, caso contrario sacarlo.</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		



<b>2. La empresa EZAPE- LAJAS EIRL aumenta precios en actividades Festivas (Fiestas patrias, fiestas navideñas, etc.)</b>		1 ( )	0 ( X )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b> <i>Unificar el nombre de la empresa, acá está con guion. (EZAPE- LAJAS EIRL)</i>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>3. La empresa les da una solución satisfactoria a sus quejas.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>4. Esta empresa a diferencia de otras, si satisface sus necesidades.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>5. Usted ha podido observar mejoras en el servicio que se le brinda.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>6. Percibe en los empleados que practican la responsabilidad de atender a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		



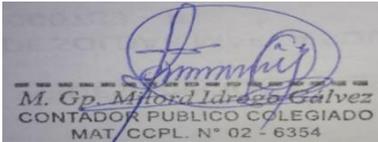
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>7. La atención telefónica de la Empresa EZAPE-LAJAS EIRL es eficiente y destacan en ayudarlo.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias: empresa (minúscula)</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>8. Considera que el personal de esta empresa, tiene un buen desempeño en sus labores.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>9. Considera usted que la atención del personal de esta empresa es buena.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias: unificar el término Usted (Ud. Usted o usted)</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>10. Confía usted, en que esta empresa está capacitada para brindar los servicios que oferta.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D2: Expectativas</b>			





<b>11. El servicio que la empresa le brinda se adapta a las necesidades que tiene usted.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>12. Los trabajadores cuentan con los conocimientos para brindar el servicio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>13. Percibe Ud. entusiasmo y motivación de los trabajadores al responder sus dudas e inquietudes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>14. Los trabajadores tienen un profundo conocimiento de sus funciones dentro de la empresa de transportes EZAPE-LAJAS EIRL.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>15. La calidad de servicio en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL cumplió sus expectativas.</b>		1 ( )	0 ( )



Nunca	1	<b>Sugerencias: empresa con minúscula</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>16. La Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, le brindó un buen servicio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
 <p>M. Gp. Milton Idrogo Galvez CONTADOR PUBLICO COLEGIADO MAT. CCPL. N° 02 - 6354</p>			

<b>Nombre del experto</b>	JUAN MARTIN MEDINA VÁSQUEZ
<b>Profesión</b>	ADMINISTRADOR
<b>Experiencia profesional (en años)</b>	09
<b>Grado académico más alto</b>	MAGISTER
<b>Título del proyecto</b>	<b>Calidad de servicio y satisfacción del cliente EN la Empresa de Transportes EZAPE - LAJAS EIRL, Chota – 2021</b>
<b>Nombre y apellidos de los autores</b>	Lumba Cadenillas Roxana Medina Flores Jaime
<b>Instrumento evaluado</b>	Cuestionario



**INDICACIONES:**

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

<b>Detalle de las preguntas del instrumento</b>	El instrumento consta de 16 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta los indicadores de la matriz de consistencia. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Preguntas y alternativas</b>		<b>Evaluación del experto</b>	
<b>D1: Rendimiento Percibido</b>			
<b>1. Considera Ud. que la empresa EZAPE LAJAS EIRL cobra es el precio justo por los servicios prestado</b>		1 ( X )	0 ( )
No satisfecho	1	<b>Sugerencias:</b>	
Poco Satisfecho	2		
Regular Satisfecho	3		
Satisfecho	4		
Muy Satisfecho	5		



<b>2. La empresa EZAPE- LAJAS EIRL aumenta precios en actividades Festivas (Fiestas patrias, fiestas navideñas, etc.)</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>3. La empresa les da una solución satisfactoria a sus quejas.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>4. Esta empresa a diferencia de otras, si satisface sus necesidades.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>5. Usted ha podido observar mejoras en el servicio que se le brinda.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>6. Percibe en los empleados que practican la responsabilidad de atender a los clientes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		



A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>7. La atención telefónica de la Empresa EZAPE-LAJAS EIRL es eficiente y destacan en ayudarlo.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>8. Considera que el personal de esta empresa, tiene un buen desempeño en sus labores.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>9. Considera usted que la atención del personal de esta empresa es buena.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>10. Confía usted, en que esta empresa está capacitada para brindar los servicios que oferta.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>D2: Expectativas</b>			



<b>11. El servicio que la empresa le brinda se adapta a las necesidades que tiene usted.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>12. Los trabajadores cuentan con los conocimientos para brindar el servicio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>13. Percibe Ud. entusiasmo y motivación de los trabajadores al responder sus dudas e inquietudes.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>14. Los trabajadores tienen un profundo conocimiento de sus funciones dentro de la empresa de transportes EZAPE-LAJAS EIRL.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>15. La calidad de servicio en la Empresa de Transportes EZAPE – LAJAS EIRL cumplió sus expectativas.</b>		1 ( X )	0 ( )



Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
<b>16. La Empresa de Transportes EZAPE-LAJAS EIRL, le brindó un buen servicio.</b>		1 ( X )	0 ( )
Nunca	1	<b>Sugerencias:</b>	
Casi nunca	2		
A veces	3		
Casi siempre	4		
Siempre	5		
 Lic. Juan Martín Medina Vásquez ADMINISTRADOR DE EMPRESAS CLAB: 14550			



**Anexo 7. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach**

**ALPHA CROMBACH (1)**

**Item  
CALIDAD DE SERVICIO**

No	DATOS GENERALES		Elementos Tangibles				Capacidad de Respuesta						Empatía						Seguridad					Fiabilidad			TOTAL
	edad	sexo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	23	1	4	3	4	3	3	5	3	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	2	3	3	1	1	1	3	82
2	30	0	2	3	2	2	3	5	4	1	3	2	4	5	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	65
3	35	0	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	46
4	37	1	4	2	4	4	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	3	1	2	3	1	3	2	60
5	40	1	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	1	52
6	43	1	2	2	4	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	53
7	25	0	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	3	1	2	3	2	2	1	1	79
8	44	1	5	4	2	3	3	4	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	66
9	29	0	4	5	4	3	3	4	4	2	2	4	3	5	4	5	3	4	1	3	3	1	2	1	1	1	72
10	33	1	5	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	3	2	3	2	1	1	1	1	78
11	31	0	3	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	1	2	2	1	2	2	3	2	80
12	21	0	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	1	3	3	1	2	3	74
13	28	1	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	2	1	1	1	3	2	2	3	80
14	30	1	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	2	1	2	2	1	2	78
15	41	1	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	1	2	1	74
16	36	0	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	2	2	4	2	3	3	2	1	2	3	2	2	1	73
17	24	0	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	1	74
18	27	1	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3	5	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	1	1	1	71
19	34	0	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	1	3	2	1	3	2	3	3	80



20	32	1	4	5	5	2	4	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	1	1	3	1	2	3	2	1	3	64
21	48	1	4	5	2	4	2	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	1	2	2	1	2	3	3	74
22	52	0	3	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	2	4	4	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	73
23	26	0	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	1	1	1	2	1	70
24	54	0	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	1	1	2	1	2	56
25	36	1	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	1	1	3	3	1	3	2	76
26	19	0	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	54
27	30	1	3	2	2	3	3	2	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	71
28	20	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	5	2	5	3	2	65
29	45	1	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	2	3	3	1	2	3	3	86
30	22	0	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	2	1	1	2	2	3	3	2	78
31	32	0	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	5	3	2	1	2	1	1	3	3	65
32	33	1	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	1	1	2	1	3	3	1	79
33	25	1	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4	5	3	3	5	4	3	2	2	1	3	1	3	1	2	79
34	28	0	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	2	1	1	1	2	1	1	2	75
35	35	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	2	3	1	1	3	2	78
36	37	0	3	4	3	5	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	2	1	2	3	2	80
37	52	0	3	5	3	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	1	62
38	56	1	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	3	2	3	2	3	3	1	87
39	33	0	4	3	5	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	1	3	2	3	2	2	3	2	80
40	45	1	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	5	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	65
41	32	1	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	3	1	2	2	2	1	2	1	78
42	26	1	3	5	5	5	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	72
43	27	0	4	4	2	4	2	4	3	5	5	3	4	5	4	5	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	75
44	23	0	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	2	1	2	1	1	3	3	77
45	24	0	5	3	5	4	4	5	5	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	1	3	2	3	1	76
46	19	0	3	3	4	3	4	2	3	4	5	3	3	3	4	5	4	5	3	3	2	2	2	3	2	2	77
47	55	1	5	3	5	5	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	1	1	2	2	3	2	72



48	53	0	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	1	78
49	32	1	3	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	1	3	1	1	81
50	42	0	5	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	2	1	2	3	2	3	3	3	79
51	41	1	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	4	3	4	1	3	2	1	1	3	3	2	79
52	23	1	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	2	2	3	1	2	1	1	2	78
53	21	1	4	3	3	5	4	5	3	2	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	2	5	4	4	4	4	91
54	45	1	3	4	3	5	5	4	4	3	2	2	5	4	2	2	4	5	3	1	1	3	3	2	1	2	73
55	28	1	4	3	3	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	3	2	2	1	1	3	2	1	83
56	23	0	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3	2	1	85
57	21	1	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	1	1	2	3	3	2	86
58	38	0	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	2	1	3	1	2	3	2	2	80
59	24	1	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	5	2	3	3	3	1	1	2	2	83
60	34	0	4	5	3	3	3	5	5	5	5	2	4	5	5	3	3	3	5	3	3	3	2	3	2	1	85
61	23	0	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	1	1	54
62	25	0	5	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	1	1	2	3	1	1	80
63	36	0	5	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	2	3	5	1	2	1	3	1	3	1	1	73
64	40	0	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	1	3	2	2	3	2	2	1	78
65	21	0	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	5	2	2	3	2	1	2	3	3	87
66	58	0	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5	4	5	4	1	3	2	3	1	1	2	1	75
67	24	1	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	3	3	2	2	1	3	3	2	2	85
68	29	1	3	5	4	5	5	5	3	4	3	3	5	5	4	5	5	3	3	2	2	1	3	3	2	1	84
69	30	1	4	3	5	4	3	3	3	5	5	5	3	4	3	5	5	2	2	1	2	3	3	3	2	3	81
70	55	0	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	76
71	45	1	5	5	3	5	5	4	3	3	4	3	2	2	2	5	2	3	2	2	1	1	2	1	1	3	69
72	23	0	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	4	5	1	2	2	1	3	2	2	1	71
73	37	1	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	3	5	3	2	3	2	2	1	3	1	2	76
74	22	0	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	1	1	2	3	2	3	3	2	71
75	57	1	3	3	5	3	4	3	3	5	3	4	5	5	3	3	4	4	1	2	1	1	3	3	1	3	75



76	48	1	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	61
77	52	1	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	1	3	1	3	2	2	3	69
78	37	0	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	1	2	1	3	1	2	2	71
79	29	1	5	5	3	2	4	3	3	3	3	5	3	5	3	3	4	5	1	2	2	3	2	1	2	3	75
80	19	0	2	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	1	1	3	3	2	89
81	53	0	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	3	2	1	2	1	2	1	1	81
82	47	0	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	1	2	3	1	3	2	1	77
83	35	1	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	1	3	1	3	2	2	2	3	83
84	54	0	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	2	3	1	1	3	2	3	3	80
85	25	0	5	5	4	5	4	5	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	1	3	2	2	2	2	1	3	79
86	32	0	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	1	1	73
87	22	1	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	2	2	4	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	80
88	46	0	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	2	1	2	3	3	3	3	1	78
89	55	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	48
90	39	0	2	3	2	5	2	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	2	2	3	3	2	2	2	2	72
91	21	0	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	5	2	3	1	1	3	1	3	2	73
92	33	1	4	5	4	4	2	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	5	1	1	1	3	1	2	3	2	76
93	44	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	5	3	3	1	2	1	3	2	1	2	68
94	28	1	5	4	4	3	2	3	3	5	4	2	2	4	2	3	3	5	3	1	2	3	3	2	3	3	74
95	59	0	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	2	3	3	4	1	2	1	1	2	1	2	2	75
96	19	0	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	3	2	1	2	84
97	36	0	5	5	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	79
98	47	1	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	2	3	1	2	3	2	3	2	75
99	52	1	3	5	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	1	2	78
100	39	1	5	3	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	2	3	1	1	1	3	83
101	27	1	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	3	1	3	3	2	1	1	3	3	80
102	51	0	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	71
103	22	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	1	3	72



104	44	0	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	1	86
105	55	1	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	5	1	1	3	2	2	3	2	2	79
106	19	0	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	1	3	3	1	1	3	3	2	83
107	26	0	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	1	1	2	3	1	1	1	3	82
108	58	1	5	4	5	4	3	5	5	5	3	2	5	2	4	2	4	2	1	3	3	1	1	3	1	3	76
109	49	0	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	1	1	1	2	1	2	3	70
110	31	1	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	84
111	56	0	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	48
112	43	0	2	2	1	2	2	1	2	2	1	4	1	4	3	4	2	1	2	2	1	3	3	1	1	1	48
113	59	0	1	1	2	2	3	2	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	55	
114	37	1	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	2	2	5	3	4	5	1	1	3	1	1	2	2	3	77
115	54	1	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	2	3	3	1	2	3	2	2	81
116	21	1	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	2	3	2	2	4	3	2	1	2	1	3	2	3	3	77
117	53	0	3	3	5	4	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	81
118	33	0	4	4	5	5	3	5	2	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	69
119	22	1	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	2	1	2	2	3	2	2	1	80
120	52	1	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	76
121	42	1	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	1	75
122	53	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	2	3	1	3	1	3	1	1	71
123	22	1	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	84
124	19	0	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	71
125	55	1	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	1	2	1	72
126	44	0	3	4	5	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	3	2	3	1	3	1	3	2	2	1	74
127	52	0	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	1	2	1	3	75
128	33	1	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	82
129	53	0	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	2	2	4	2	3	2	1	87
130	21	0	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	82
131	37	0	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	111



132	58	1	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	1	2	2	3	2	1	2	2	84
133	47	1	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	2	5	3	96
134	51	0	5	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	5	4	3	3	2	2	2	2	2	2	79
135	52	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	2	2	1	3	69
136	36	0	5	5	4	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4	2	1	3	1	2	1	2	2	78
137	42	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	3	1	3	1	1	3	1	2	2	69
138	53	0	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	1	1	1	2	3	3	2	2	78
139	36	0	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	3	1	2	1	1	2	2	3	80
140	51	1	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	1	2	3	86
141	23	0	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	3	72
142	19	1	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	1	2	1	2	2	1	61
143	33	1	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	50
144	55	0	5	3	4	4	5	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	1	1	2	1	3	70
145	44	1	3	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1	1	3	2	3	1	61
146	22	1	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	1	1	3	2	2	1	71
147	38	1	4	3	5	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	85
148	42	0	5	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	5	5	4	4	4	1	2	1	1	3	3	2	3	78
149	51	0	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	1	2	1	2	3	2	3	76
150	55	0	5	3	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	3	2	1	1	2	2	3	1	1	77
151	33	1	5	3	5	4	3	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	4	1	2	1	2	2	1	2	2	72
152	22	0	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	1	3	2	55
153	35	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	59
154	51	0	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	5	5	5	1	2	2	2	2	3	2	2	74
155	42	1	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4	3	5	4	5	5	5	1	1	1	1	3	2	2	1	81
156	25	0	3	3	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5	4	4	3	2	2	2	1	3	2	1	2	74
157	19	0	3	3	3	2	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	2	2	1	1	1	1	3	1	71
158	59	0	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	3	3	5	3	2	1	3	2	1	1	3	3	69
159	42	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	1	3	1	3	1	1	2	3	83



160	27	1	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	2	3	2	3	1	1	3	3	76	
161	48	1	3	2	2	3	3	2	3	4	2	4	4	2	2	4	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	58	
162	51	0	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	53	
163	34	0	3	3	4	5	4	2	2	5	2	2	4	5	3	4	5	4	2	2	2	3	3	1	1	2	73	
164	26	0	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	67	
165	53	1	5	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	5	5	3	4	3	1	1	3	3	2	3	3	73	
166	19	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	3	2	4	3	1	1	2	3	1	57	
167	43	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	61	
168	52	0	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	78	
169	29	0	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	1	69	
170	54	0	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	1	3	3	2	76	
171	44	0	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	70	
172	55	1	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	2	1	2	2	65	
173	33	0	5	3	5	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	1	3	1	73	
174	22	1	5	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	4	4	5	4	3	1	1	2	1	3	1	1	71	
175	46	1	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	1	2	3	1	2	1	2	3	84	
176	59	1	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	1	2	3	3	2	79	
177	26	1	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	61	
178	47	1	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	1	3	1	1	2	1	2	1	78	
179	52	0	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	77	
180	49	0	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	5	5	2	1	2	1	3	1	1	61	
181	27	0	5	5	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	3	1	1	3	3	2	2	3	2	75	
182	51	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	2	2	4	2	4	2	2	1	1	3	2	1	3	58	
183	38	1	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	1	1	1	81
184	52	0	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	2	3	2	1	1	2	75
185	47	0	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	1	2	1	3	2	2	1	1	74	
186	36	1	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	2	1	1	3	3	1	2	77	
187	19	0	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	2	1	3	1	2	2	1	79	



188	37	1	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	2	2	3	3	3	1	79
189	42	0	5	3	5	4	5	4	4	5	3	3	2	5	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	71
190	37	0	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	2	2	1	3	1	3	75
191	59	1	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	5	5	1	2	3	3	1	2	2	64
192	45	0	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	2	3	2	59
193	53	0	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	1	2	2	56
194	42	1	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	4	3	3	2	1	3	3	1	3	3	76
195	29	0	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	2	1	3	3	2	3	2	78
196	41	0	5	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	81
197	28	0	2	2	2	3	2	2	3	4	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	55
198	55	0	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	3	1	2	2	3	3	2	1	79
199	44	1	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	4	5	3	5	2	2	1	3	3	2	75
200	33	1	5	5	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	59
201	22	1	3	5	4	2	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	1	2	2	1	1	3	76
202	37	0	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	78
203	48	1	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	5	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	61
204	29	0	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	4	2	4	2	1	2	2	3	2	2	3	61
205	47	1	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	63
206	28	1	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	2	78
207	48	0	4	3	3	3	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	1	1	79
208	56	0	2	2	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	58
209	32	1	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	4	2	4	3	4	3	2	2	3	1	3	1	60
210	51	1	5	4	3	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	4	5	3	1	1	2	2	1	3	1	79
211	38	1	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	5	4	3	3	3	2	1	3	79
212	59	0	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	1	2	1	3	71
213	44	0	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	64
214	53	1	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	1	2	1	2	3	3	1	78
215	27	0	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	73



216	53	1	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	2	1	2	2	1	1	70	
217	47	0	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	2	3	1	2	56
218	55	1	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	3	5	3	3	4	4	1	2	3	1	1	3	1	2	76
219	44	0	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	2	1	79	
220	33	1	2	2	2	4	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	1	2	2	1	1	1	2	59
221	22	1	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	1	1	3	4	1	2	3	1	1	2	1	1	2	52
222	39	1	4	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	70
223	46	0	1	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	1	1	2	57
224	19	1	2	2	5	4	3	4	2	1	1	1	4	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	3	57
225	43	1	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	5	1	3	2	2	3	2	3	2	81
226	25	0	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	2	1	2	2	1	2	1	3	73
227	37	0	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	1	1	1	67
228	53	0	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	67
229	29	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	2	2	2	3	3	3	1	3	78
230	54	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3	1	2	75
231	37	1	3	5	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	1	1	1	3	2	1	2	2	75
232	45	1	2	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	65
233	28	0	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	5	2	1	4	1	1	1	2	1	1	2	2	1	51
234	41	0	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	57
235	55	0	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	1	1	1	2	2	3	2	1	73
236	38	1	4	3	5	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	1	1	1	2	3	2	1	67
237	49	0	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	3	1	1	3	1	2	2	3	1	78
238	42	1	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	5	4	3	5	3	2	3	1	1	2	1	84
239	36	0	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	63
240	51	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	61
241	23	0	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2	1	3	3	70
242	42	0	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	52
243	56	0	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	56



244	45	0	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	3	3	3	1	2	1	2	3	2	78
245	29	1	3	2	3	4	3	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	2	1	2	3	2	3	3	2	73
246	52	1	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	1	3	3	2	2	3	3	1	76
247	48	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	68
248	55	0	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	2	3	1	2	1	2	3	1	69
249	29	0	4	5	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	1	3	2	3	2	3	2	79
250	55	0	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	2	2	4	2	1	3	1	1	1	1	1	1	70
251	44	1	5	4	4	4	5	3	5	3	2	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	1	1	3	3	3	74
252	33	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	55
253	22	1	3	3	3	3	5	4	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	69
254	29	0	3	4	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	1	3	3	3	1	74
255	47	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	1	1	3	3	3	1	2	67
256	38	0	2	4	2	2	4	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	59
257	51	1	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	1	2	2	2	2	65
258	49	1	5	4	5	4	3	3	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	2	3	1	1	3	3	3	1	79
259	37	1	3	5	3	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	3	1	3	1	2	1	3	1	81
260	46	0	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	1	2	2	1	3	3	3	73
261	53	1	2	2	3	2	4	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	58
262	25	0	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	1	2	2	3	3	1	83
263	51	1	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	1	3	3	2	2	1	1	2	73
264	37	0	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	1	68
265	42	0	4	5	3	5	3	5	3	3	3	4	3	5	3	3	5	3	1	2	2	2	2	1	1	3	74
266	53	0	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	60
267	25	1	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	1	1	3	2	77
268	48	1	2	3	2	2	2	4	3	2	4	4	2	4	2	5	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	63
269	29	1	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	1	1	3	74
270	43	0	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	72
271	51	0	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	5	61



272	55	0	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	2	1	1	2	3	3	2	70	
273	44	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	62	
274	33	1	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	1	3	1	1	73	
275	22	1	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	50	
276	19	0	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	1	1	2	2	1	2	70	
277	52	1	4	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	1	73	
278	36	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	64	
279	29	0	3	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	3	71	
280	35	0	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	1	2	79	
281	41	1	2	2	4	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	
282	52	0	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	3	5	2	4	2	3	2	2	1	3	1	1	1	1	73	
283	29	1	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	1	3	3	2	1	1	1	2	78	
284	41	1	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	74	
285	38	0	4	5	3	5	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	1	1	3	2	3	3	2	2	77	
286	42	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	63	
287	56	0	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	4	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	54	
288	27	1	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	72	
289	54	0	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	1	1	3	2	1	1	3	1	70	
290	38	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	50
291	59	0	4	5	3	5	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	1	2	3	1	1	3	3	74	
292	26	1	5	4	5	3	5	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	73	
293	45	0	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	2	2	2	2	2	63	
294	37	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	5	3	1	3	3	3	3	1	1	70	
295	29	0	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	3	3	1	3	1	1	1	79	
296	53	0	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	3	2	2	70	
297	58	1	3	5	3	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	2	3	3	1	1	2	1	2	3	3	73	
298	32	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	2	3	3	1	2	2	3	1	3	3	3	80	
299	44	0	2	2	1	1	2	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	54	



300	32	0	3	5	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	5	3	3	2	3	2	3	2	2	3	82
301	55	0	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	1	2	1	1	2	3	70
302	49	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	1	1	3	3	2	3	2	3	1	56
303	22	0	5	5	5	4	3	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	3	3	3	1	80
304	53	1	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	76
305	25	1	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	2	4	4	3	3	3	1	2	1	1	1	2	73
306	39	1	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	1	1	1	2	2	1	1	73
307	33	0	5	4	3	4	5	3	4	2	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	1	3	1	2	2	70
308	51	0	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	2	3	2	1	2	1	3	2	81
309	44	1	3	2	4	2	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	58
310	37	0	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	3	3	4	2	1	1	2	3	3	2	3	82
311	29	0	2	3	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	2	58
312	53	0	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	78
313	22	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	1	2	1	2	1	1	1	1	79
314	53	1	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	58
315	36	1	3	5	5	3	5	4	5	3	2	2	4	3	2	2	3	4	2	3	2	1	3	3	2	3	74
316	49	0	4	5	3	3	5	4	3	5	3	3	3	5	5	4	5	3	4	4	2	1	2	1	2	2	81
317	55	0	5	5	4	2	2	2	3	2	3	4	4	4	5	4	4	5	2	3	1	2	1	1	3	3	74
318	37	1	5	4	5	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	2	3	2	1	1	1	3	2	73
319	52	1	3	4	3	4	4	4	5	5	2	4	3	2	5	2	2	4	1	1	3	2	2	3	2	1	71
320	46	1	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	1	3	3	76
321	33	0	4	5	4	3	5	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	1	2	1	3	3	2	1	76
322	52	1	3	3	5	3	4	3	5	4	2	2	3	3	4	4	4	2	3	2	1	3	2	2	3	1	71
323	36	0	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	2	2	1	3	1	3	3	3	2	2	76
324	45	0	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	2	3	4	2	3	3	2	2	1	3	3	2	78
325	29	1	3	5	5	3	3	4	5	5	3	4	5	3	3	4	3	4	1	1	2	1	2	3	1	1	74
326	44	0	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	1	2	2	3	3	3	3	2	67
327	55	1	4	4	5	5	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	5	4	1	3	1	2	3	1	2	2	70



328	36	0	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	3	1	2	1	2	68
329	23	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	5	5	4	2	1	1	3	1	1	1	1	55
330	41	0	3	5	4	4	5	5	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	62
331	51	1	4	4	5	4	4	3	2	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	3	66
332	48	0	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	1	2	2	1	3	2	1	57
333	29	0	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	1	2	1	1	3	2	3	70
334	47	0	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	5	3	3	2	3	1	2	2	1	80
335	55	0	2	2	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	66
336	21	1	4	4	3	4	3	5	2	2	3	1	3	3	3	5	3	4	2	2	1	2	1	3	3	1	67
337	19	1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	1	3	2	2	1	70
338	35	0	3	5	3	5	4	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	1	1	1	1	2	63
339	49	1	4	5	5	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	1	1	1	1	2	1	1	2	75
340	28	0	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	66
341	51	1	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	2	1	2	2	1	1	2	3	81
342	46	0	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	5	3	2	2	2	2	3	3	3	2	68
343	22	1	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	4	5	5	4	3	2	2	2	1	3	1	2	83
344	41	0	3	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	1	1	2	2	4	3	3	1	77
345	37	0	3	3	3	4	2	3	3	5	4	5	4	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	69
346	49	0	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	5	4	3	4	1	1	3	2	3	1	1	1	66
347	22	1	2	4	3	2	2	2	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	59
348	41	1	4	4	4	3	5	5	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	1	2	2	2	1	3	1	72
349	28	0	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	2	1	2	2	2	3	1	3	75
350	52	0	4	4	5	4	4	2	2	3	2	4	3	3	4	5	3	3	1	3	3	3	1	1	2	3	72
351	44	1	4	3	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	5	2	2	3	3	1	1	1	3	71
352	57	1	3	5	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	3	3	4	2	2	1	1	1	3	3	3	76
353	39	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	46
354	19	1	2	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	1	3	1	2	2	1	2	2	60
355	47	0	5	5	4	4	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	4	3	2	2	2	1	2	1	1	3	75



356	52	0	2	2	2	3	2	2	5	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	57
357	48	1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	81
358	51	1	2	2	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	61
359	29	1	3	4	5	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	71
360	37	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	1	2	1	2	3	2	65
361	44	0	5	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	1	2	3	2	2	2	75
362	58	0	3	4	5	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	2	3	1	4	5	3	2	73
363	32	0	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	73
364	29	1	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	78
365	53	0	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	61
366	55	0	2	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3	1	2	1	1	2	2	1	59
367	22	1	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	2	3	2	1	1	81
368	44	1	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	2	4	2	2	3	1	84
369	24	0	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	1	44
370	28	0	3	5	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	63
371	46	0	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	2	2	1	3	3	80
372	38	0	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	2	3	3	1	2	3	80
373	19	0	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	1	3	2	2	3	3	3	1	87
374	52	1	3	4	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	1	2	3	2	2	85
375	26	1	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	1	1	3	2	3	1	2	66
376	31	1	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	82
377	55	0	4	3	5	4	3	3	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	3	3	1	2	3	2	2	1	81
378	23	1	2	2	1	2	3	4	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	47
379	57	0	3	4	3	3	3	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	2	4	2	3	4	3	85
380	42	0	3	4	5	5	4	5	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	1	3	1	2	1	3	2	3	73
381	51	0	4	3	5	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	2	2	3	3	2	1	2	3	80
382	28	1	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	60
383	55	0	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	2	2	85



384	27	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	3	3	80
385	38	0	2	4	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	1	62
<b>VARIANZA POBLACIONAL</b>			0.9	1.0	1.0	0.9	0.9	0.9	0.7	0.	0.9	0.8	0.8	0.9	0.8	0.8	0.9	0.9	0.8	0.7	0.6	0.7	0.6	0.7	0.6	0.6	<b>89.75</b>

$K = 24$  item  
 $K/(K-1) = 1.043$   
 $\sum_{i=1}^k s_i^2 = 20.53$   
 $s_i^2 = 89.75$   
**ALFA = 0.805**



**ALPHA CROMBACH (2)**

**Item  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

No	DATOS GENERALES		Rendimiento percibido										Expectativas						TOTAL
	edad	sexo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	23	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
2	30	0	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	5	5	65
3	35	0	3	3	2	2	3	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	46
4	37	1	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	5	62
5	40	1	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	5	3	3	3	3	2	52
6	43	1	3	3	5	3	5	3	3	5	5	4	2	3	3	4	2	2	55
7	25	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	77
8	44	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	69
9	29	0	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70
10	33	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	78
11	31	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
12	21	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
13	28	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
14	30	1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	77
15	41	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	76
16	36	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	75
17	24	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	74
18	27	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	70
19	34	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
20	32	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
21	48	1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
22	52	0	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	74



23	26	0	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	74
24	54	0	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	5	56
25	36	1	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	73
26	19	0	3	5	3	5	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	54
27	30	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	78
28	20	1	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	71
29	45	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
30	22	0	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	65
31	32	0	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	65
32	33	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	66
33	25	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	74
34	28	0	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	74
35	35	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	73
36	37	0	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	78
37	52	0	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
38	56	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
39	33	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
40	45	1	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	67
41	32	1	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	74
42	26	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	70
43	27	0	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	76
44	23	0	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	67
45	24	0	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
46	19	0	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	74
47	55	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
48	53	0	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	73
49	32	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	78
50	42	0	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	76



51	41	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
52	23	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	70
53	21	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
54	45	1	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	70
55	28	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
56	23	0	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	66
57	21	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	78
58	38	0	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	75
59	24	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
60	34	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
61	23	0	2	3	3	5	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	3	5	54
62	25	0	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
63	36	0	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	69
64	40	0	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	74
65	21	0	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	70
66	58	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
67	24	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
68	29	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
69	30	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
70	55	0	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	75
71	45	1	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	67
72	23	0	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	65
73	37	1	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	73
74	22	0	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	69
75	57	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	74
76	48	1	4	4	3	3	3	3	5	4	5	3	4	2	4	4	5	5	61
77	52	1	5	5	4	5	3	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4	4	68



78	37	0	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	69
79	29	1	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	74
80	19	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79
81	53	0	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
82	47	0	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
83	35	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
84	54	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
85	25	0	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	75
86	32	0	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	71
87	22	1	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	76
88	46	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	76
89	55	1	3	5	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	2	3	48
90	39	0	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	70
91	21	0	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	72
92	33	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	74
93	44	1	4	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	65
94	28	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	72
95	59	0	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	70
96	19	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
97	36	0	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	75
98	47	1	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	73
99	52	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	76
100	39	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
101	27	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
102	51	0	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	70
103	22	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	79
104	44	0	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	71
105	55	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	76



106	19	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	78
107	26	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
108	58	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	74
109	49	0	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	65
110	31	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
111	56	0	2	3	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	3	3	3	4	48
112	43	0	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	48
113	59	0	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	55
114	37	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	75
115	54	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
116	21	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	75
117	53	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	78
118	33	0	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	76
119	22	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
120	52	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
121	42	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	72
122	53	1	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	66
123	22	1	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	65
124	19	0	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
125	55	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
126	44	0	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	72
127	52	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
128	33	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	78
129	53	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
130	21	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	79
131	37	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
132	58	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
133	47	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80



134	51	0	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
135	52	1	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	3	5	4	67
136	36	0	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	76
137	42	1	5	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	67
138	53	0	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
139	36	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
140	51	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
141	23	0	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	61
142	19	1	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	5	2	2	4	50
143	33	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	78
144	55	0	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	77
145	44	1	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	66
146	22	1	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	71
147	38	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
148	42	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
149	51	0	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	67
150	55	0	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	74
151	33	1	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	69
152	22	0	2	4	5	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	57
153	35	1	3	2	4	3	5	3	3	3	5	3	4	4	5	5	4	60
154	51	0	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	70
155	42	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
156	25	0	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	76
157	19	0	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	69
158	59	0	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	67
159	42	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
160	27	1	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	74
161	48	1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	57



162	51	0	4	2	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	2	4	4	53
163	34	0	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	72
164	26	0	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	66
165	53	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	74
166	19	1	4	2	3	5	3	5	3	3	5	2	5	2	2	5	3	5	57
167	43	1	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	4	59
168	52	0	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	3	5	2	4	5	69
169	29	0	5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	68
170	54	0	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	65
171	44	0	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	65
172	55	1	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	63
173	33	0	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	70
174	22	1	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	69
175	46	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
176	59	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	77
177	26	1	3	4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	59
178	47	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	78
179	52	0	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	76
180	49	0	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	63
181	27	0	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	5	4	4	5	71
182	51	1	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	61
183	38	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
184	52	0	5	3	5	3	4	3	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	66
185	47	0	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	74
186	36	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	76
187	19	0	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	76
188	37	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	79
189	42	0	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	68



190	37	0	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	71
191	59	1	5	5	3	3	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	5	4	63
192	45	0	5	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	3	3	4	4	5	59
193	53	0	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	54
194	42	1	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	74
195	29	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	77
196	41	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	78
197	28	0	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	53
198	55	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	77
199	44	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	71
200	33	1	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	3	57
201	22	1	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	71
202	37	0	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	76
203	48	1	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	3	61
204	29	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	76
205	47	1	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	2	4	4	67
206	28	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	75
207	48	0	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	76
208	56	0	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	58
209	32	1	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	5	3	3	4	2	60
210	51	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	77
211	38	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	78
212	59	0	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	68
213	44	0	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	66
214	53	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	75
215	27	0	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	71
216	53	1	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	5	68
217	47	0	2	4	2	3	3	2	3	5	3	2	5	5	3	3	3	3	51



218	55	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	75
219	44	0	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	67
220	33	1	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	4	5	3	3	61
221	22	1	3	2	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	2	54
222	39	1	5	5	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	68
223	46	0	4	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	5	3	3	59
224	19	1	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	57
225	43	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
226	25	0	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
227	37	0	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	66
228	53	0	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	5	65
229	29	1	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	76
230	54	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	71
231	37	1	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	72
232	45	1	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	65
233	28	0	3	3	3	5	3	3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	2	53
234	41	0	2	4	4	4	4	4	5	5	5	2	3	2	3	4	3	3	57
235	55	0	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	71
236	38	1	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	65
237	49	0	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	75
238	42	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
239	36	0	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	4	5	5	4	65
240	51	1	5	4	3	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	58
241	23	0	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	72
242	42	0	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	49
243	56	0	2	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	3	5	4	4	2	54
244	45	0	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	75



245	29	1	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	70
246	52	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	71
247	48	1	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	3	4	67
248	55	0	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	68
249	29	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	77
250	55	0	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	3	5	4	68
251	44	1	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	72
252	33	1	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	53
253	22	1	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	69
254	29	0	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	71
255	47	1	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	65
256	38	0	3	5	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	58
257	51	1	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	2	5	65
258	49	1	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
259	37	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
260	46	0	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	76
261	53	1	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	3	3	3	3	61
262	25	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
263	51	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	68
264	37	0	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	66
265	42	0	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	75
266	53	0	3	3	4	4	3	5	5	3	5	3	4	3	3	4	3	4	59
267	25	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	77
268	48	1	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3	3	4	61
269	29	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	73
270	43	0	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	70
271	51	0	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	2	5	2	5	2	60
272	55	0	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	68



273	44	1	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	64
274	33	1	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	72
275	22	1	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	48
276	19	0	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	71
277	52	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	70
278	36	1	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	63
279	29	0	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	68
280	35	0	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	77
281	41	1	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	62
282	52	0	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	71
283	29	1	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	75
284	41	1	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	73
285	38	0	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	75
286	42	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	60
287	56	0	2	3	5	3	4	3	2	4	2	3	5	3	4	5	3	3	54
288	27	1	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	69
289	54	0	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	70
290	38	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	50
291	59	0	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	72
292	26	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	71
293	45	0	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	61
294	37	0	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	3	5	4	4	67
295	29	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	78
296	53	0	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5	5	67
297	58	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	77
298	32	1	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	74
299	44	0	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	52
300	32	0	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79



301	55	0	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	68
302	49	1	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	57
303	22	0	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	77
304	53	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	73
305	25	1	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	71
306	39	1	4	4	5	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	54
307	33	0	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	68
308	51	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
309	44	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	57
310	37	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79
311	29	0	5	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	65
312	53	0	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	76
313	22	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	77
314	53	1	4	4	4	3	5	3	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	59
315	36	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	76
316	49	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	78
317	55	0	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	72
318	37	1	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	69
319	52	1	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	68
320	46	1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	74
321	33	0	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	73
322	52	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	69
323	36	0	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	73
324	45	0	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	76
325	29	1	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	71
326	44	0	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	68
327	55	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	73
328	36	0	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	4	4	68



329	23	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	54
330	41	0	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	63
331	51	1	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	65
332	48	0	5	3	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	59
333	29	0	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	68
334	47	0	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	75
335	55	0	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	65
336	21	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	72
337	19	1	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	66
338	35	0	4	4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	67
339	49	1	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	73
340	28	0	5	3	4	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	65
341	51	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
342	46	0	5	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	66
343	22	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	78
344	41	0	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	75
345	37	0	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	67
346	49	0	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	65
347	22	1	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	60
348	41	1	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	70
349	28	0	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	73
350	52	0	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	70
351	44	1	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	69
352	57	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78
353	39	1	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4	3	1	2	3	3	3	43
354	19	1	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	2	3	62
355	47	0	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	75
356	52	0	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	59



357	48	1	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	75
358	51	1	4	2	4	3	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	60
359	29	1	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	71
360	37	1	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	69
361	44	0	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	72
362	58	0	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	69
363	32	0	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	69
364	29	1	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	71
365	53	0	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	59
366	55	0	3	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	59
367	22	1	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	70
368	44	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	75
369	24	0	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	1	3	43
370	28	0	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	5	61
371	46	0	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
372	38	0	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78
373	19	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
374	52	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	75
375	26	1	4	4	3	3	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	64
376	31	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
377	55	0	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	76
378	23	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	5	47
379	57	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
380	42	0	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	65
381	51	0	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
382	28	1	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	60
383	55	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	78
384	27	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	76



385	38	0	4	5	3	5	5	5	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	63
<b>VARIANZA POBLACIONAL</b>			0.57	0.56	0.57	0.57	0.58	0.62	0.66	0.59	0.67	0.60	0.56	0.65	0.60	0.60	0.59	0.54	<b>67.11</b>

$K = 16$  item  
 $K/(K-1) = 1.067$   
 $\sum_{i=1}^k s_t^2 = 9.52$   
 $s_t^2 = 67.11$   
 $ALFA = 0.915$



### Anexo 8. Resultados de los expertos para el instrumento 1

<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b>		
<b>EXPERTO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
WILLIAM MARTÍN CHILON CAMACHO	24	100.00%
JUAN MARTIN MEDINA VÁSQUEZ	24	100.00%
MILORD IDROGO GÁLVEZ	21	87.50%
<b>TOTAL</b>		<b>96%</b>

### Anexo 9. Resultados de los expertos para el instrumento 2

<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		
<b>EXPERTO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
WILIAM MARTÍN CHILON CAMACHO	24	100%
JUAN MARTIN MEDINA VÁSQUEZ	24	100.00%
MILORD IDROGO GÁLVEZ	23	95.83%
<b>TOTAL</b>		<b>99%</b>



## APÉNDICE

**Tabla 1**

*Los asientos de los vehículos se encuentran limpios.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	74	19%
Casi nunca	116	30%
A veces	132	34%
Casi siempre	60	16%
Siempre	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 2**

*Distribución y espacio adecuado de los asientos de los vehículos.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	93	24%
Casi nunca	96	25%
A veces	139	36%
Casi siempre	54	14%
Siempre	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 3**

*Limpieza del uniforme de los trabajadores de la empresa.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	89	23%
Casi nunca	110	29%
A veces	131	34%
Casi siempre	50	13%
Siempre	5	1%



<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 4**

*Limpieza de las instalaciones como paredes, salas de espera y oficinas.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	79	21%
Casi nunca	109	28%
A veces	146	38%
Casi siempre	50	13%
Siempre	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 5**

*Los trabajadores disponen de una buena actitud al momento de prestar el servicio.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	65	17%
Casi nunca	117	30%
A veces	149	39%
Casi siempre	50	13%
Siempre	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 6**

*Los empleados responden oportunamente las preguntas a los clientes.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	69	18%



Casi nunca	115	30%
A veces	143	37%
Casi siempre	56	15%
Siempre	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 7**

*Los empleados ofrecen un servicio rápido a los clientes.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	61	16%
Casi nunca	118	31%
A veces	165	43%
Casi siempre	40	10%
Siempre	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 8**

*El comportamiento de los empleados transmite confianza a los clientes.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	74	19%
Casi nunca	104	27%
A veces	146	38%
Casi siempre	58	15%
Siempre	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 9**

*El comportamiento de los empleados sobre saber escuchar y atender al cliente.*



RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	62	16%
Casi nunca	110	29%
A veces	143	37%
Casi siempre	68	18%
Siempre	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 10**

*El personal se muestra dispuesto a ayudar a sus clientes.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	53	14%
Casi nunca	116	30%
A veces	157	41%
Casi siempre	56	15%
Siempre	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 11**

*El personal de la empresa tiene un trato amable con usted cada vez que requiere sus servicios.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	59	15%
Casi nunca	109	28%
A veces	160	42%
Casi siempre	53	14%
Siempre	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros



**Tabla 12**

*Los horarios acordes con las necesidades de los clientes.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	75	19%
Casi nunca	101	26%
A veces	152	39%
Casi siempre	52	14%
Siempre	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 13**

*Los horarios, rutas y tarifas del servicio son visualmente claros.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	52	14%
Casi nunca	99	26%
A veces	174	45%
Casi siempre	57	15%
Siempre	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 14**

*El chofer muestra su atención y comprensión al momento de servir a una persona de edad o con discapacidad.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	61	16%
Casi nunca	123	32%
A veces	149	39%
Casi siempre	49	13%
Siempre	3	1%



<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 15**

*El personal de servicio siempre se encuentra dispuesto ayudar a los clientes.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	61	16%
Casi nunca	102	26%
A veces	153	40%
Casi siempre	66	17%
Siempre	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 16**

*Se utiliza medios de comunicación adecuados para mantener informado a sus clientes.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	45	12%
Casi nunca	115	30%
A veces	153	40%
Casi siempre	64	17%
Siempre	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 17**

*Las unidades cuentan con accesorios de seguridad en óptimas condiciones.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	7	2%
Casi nunca	9	2%



A veces	129	34%
Casi siempre	137	36%
Siempre	103	27%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 18**

*Los choferes cumplen las normas y señales de tránsito.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	1	0%
Casi nunca	10	3%
A veces	125	32%
Casi siempre	144	37%
Siempre	105	27%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 19**

*El vehículo tiene en un lugar visible documentos que acrediten confianza (SOAT, licencias, tarjeta de circulación).*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	2	1%
Casi nunca	3	1%
A veces	102	26%
Casi siempre	156	41%
Siempre	122	32%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 20**

*Los conductores respetan las normas de tránsito.*



RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	2	1%
Casi nunca	4	1%
A veces	121	31%
Casi siempre	138	36%
Siempre	120	31%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 21**

*El personal toma todas las medidas necesarias durante el servicio que les brindan a sus clientes.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	1	0%
Casi nunca	4	1%
A veces	106	28%
Casi siempre	155	40%
Siempre	119	31%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 22**

*Los conductores solucionan los problemas que se presenten en el transcurso del viaje.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	3	1%
Casi nunca	1	0%
A veces	124	32%
Casi siempre	135	35%
Siempre	122	32%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros



**Tabla 23**

*Los conductores se muestran comprometidos en brindar un servicio confiable.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	1	0%
Casi nunca	3	1%
A veces	127	33%
Casi siempre	136	35%
Siempre	118	31%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 24**

*Cumplen con lo que prometen hacer algo.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	2	1%
Casi nunca	1	0%
A veces	110	29%
Casi siempre	146	38%
Siempre	126	33%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 25**

*Lo que cobra la empresa es el precio justo por los servicios prestado.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	204	53%
Casi nunca	140	36%
A veces	30	8%
Casi siempre	11	3%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros



**Tabla 26**

*La empresa aumenta precios en actividades Festivas (Fiestas patrias, fiestas navideñas, etc.).*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	187	49%
Casi nunca	148	38%
A veces	43	11%
Casi siempre	7	2%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 27**

*La empresa les da una solución satisfactoria a sus quejas.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	216	56%
Casi nunca	116	30%
A veces	49	13%
Casi siempre	3	1%
Siempre	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 28**

*La empresa satisface sus necesidades.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	202	52%
Casi nunca	126	33%
A veces	53	14%
Casi siempre	4	1%



Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 29**

*Ha observado mejoras en el servicio que se le brinda.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	201	52%
Casi nunca	121	31%
A veces	61	16%
Casi siempre	2	1%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 30**

*Los empleados practican la responsabilidad de atender a los clientes.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	213	55%
Casi nunca	116	30%
A veces	49	13%
Casi siempre	6	2%
Siempre	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 31**

*La atención telefónica es eficiente y destacan en ayudarlo.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	200	52%
Casi nunca	116	30%



A veces	61	16%
Casi siempre	8	2%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 32**

*El personal tiene un buen desempeño en sus labores.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	211	55%
Casi nunca	109	28%
A veces	63	16%
Casi siempre	2	1%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 33**

*La atención del personal de esta empresa es buena.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	205	53%
Casi nunca	111	29%
A veces	60	16%
Casi siempre	9	2%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 34**

*La empresa está capacitada para brindar los servicios que oferta.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	214	56%



Casi nunca	116	30%
A veces	48	12%
Casi siempre	7	2%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 35**

*Los servicios que brinda la empresa se adapta a las necesidades del cliente.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	210	55%
Casi nunca	122	32%
A veces	49	13%
Casi siempre	4	1%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 36**

*Los trabajadores cuentan con los conocimientos para brindar el servicio.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	220	57%
Casi nunca	106	28%
A veces	50	13%
Casi siempre	8	2%
Siempre	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 37**

*Los trabajadores cuando responden con entusiasmo y motivación las dudas e inquietudes.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	214	56%
Casi nunca	111	29%



A veces	55	14%
Casi siempre	5	1%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 38**

*Los trabajadores tienen conocimiento de sus funciones que desempeñan.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	206	54%
Casi nunca	123	32%
A veces	49	13%
Casi siempre	7	2%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Tabla 39**

*La calidad de servicio en la empresa cumplió sus expectativas.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	192	50%
Casi nunca	139	36%
A veces	47	12%
Casi siempre	6	2%
Siempre	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 40**

*La Empresa de Transportes EZAPE- LAJAS EIRL, le brindó un buen servicio.*



RESPUESTA	FRECUENCIA	
	fi	hi %
Nunca	204	53%
Casi nunca	146	38%
A veces	24	6%
Casi siempre	11	3%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pasajeros

**Tabla 41**

*Calidad de servicio con respecto a los elementos tangibles*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	33	8.57%
Regular	206	53.51%
Buena	146	37.92%
Total general	385	100.00%

**Tabla 42**

*Calidad de servicio con respecto a capacidad de respuesta*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	10	2.60%
Regular	190	49.35%
Buena	185	48.05%
Total general	385	100.00%

**Tabla 43**

*Calidad de servicio con respecto a empatía*



Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	14	3.64%
Regular	209	54.29%
Buena	162	42.08%
Total general	385	100.00%

**Tabla 44**

*Calidad de servicio con respecto a seguridad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	295	69.92%
Regular	87	28.44%
Buena	3	1.64%
Total general	385	100.00%

**Tabla 45**

*Calidad de servicio con respecto a fiabilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	239	62.08%
Regular	144	37.40%
Buena	2	0.52%
Total general	385	100.00%

**Tabla 46**

*Nivel de satisfacción del cliente con respecto al rendimiento percibido*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0.00%
Medianamente satisfecho	57	14.81%
Satisfecho	328	85.19%
Total general	385	100.00%



**Tabla 47**

*Nivel de satisfacción del cliente con respecto a sus expectativas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0.00%
Medianamente satisfecho	44	11.43%
Satisfecho	341	88.57%
Total general	385	100.00%