



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

La Calidad de Servicio y la Productividad en la Empresa de Transporte y Turismo

California Siglo XXI S.A.C. Ate, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Caire Cerron Etsón Aldair

ASESOR

Mg. Cervantes Ramon Edgard Francisco

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

PAGINA DEL JURADO



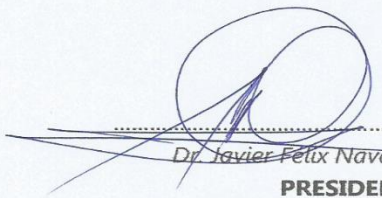
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

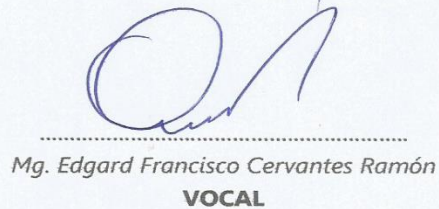
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) CAIRE CERRON ETSON ALDAIR cuyo título es: CALIDAD DE SERVICIO Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO CALIFORNIA SIGLO XXI S.A.C. ATE, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11 (número) ONCE (letras).

Lima, Ate 05 de diciembre del 2018


 Dr. Javier Félix Navarro Tapia
PRESIDENTE


 Mg. Alfredo Alonso López
SECRETARIO


 Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por brindarme sabiduría y permitirme alcanzar una de mis metas trazadas.

A mis padres, a mi familia Caire Cerron, a mis colegas del trabajo de la Municipalidad de Chaclacayo y a la Universidad Cesar Vallejo.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por estar siempre a mi lado a pesar de la distancia y a mis compañeros de trabajo que me apoyaron hasta el último momento.

De igual manera a mis maestros de la Universidad Cesar Vallejo quienes me fueron partícipes de mi formación universitaria y a mi asesor Mg Cervantes Ramón Edgar, por su paciencia y orientación para la culminación de esta investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

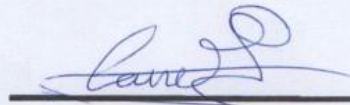
DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Caire Cerron Eton Aldair, estudiante de Administración de la Escuela Académica Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 76775575, con la tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO CALIFORNIA SIGLO XXI S.A.C. ATE, 2018", declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en total o parcialmente.
3. La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse de falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad Cesar Vallejo).

Ate, 5 de Diciembre del 2018.



Caire Cerron Eton Aldair

DNI. 76775575

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y títulos de la Escuela académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, presentamos el trabajo de investigación hipotético deductivo del tipo correlacional denominado.

En el presente trabajo de investigación, se establece la relación que se da entre las dos variables de estudio, “Calidad de Servicio y la Productividad en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C. Ate, 2018”, para poder elaborar el siguiente trabajo de investigación fue necesario plantear el problema de manera clara y precisa, formulando objetivos que conllevaron al desarrollo de la tesis en mención, se aplicó diversos métodos de observación para recabar información.

En busca que esta tesis se ajusta a las exigencias establecida con el trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestra investigación.

La tesis obedece la siguiente estructura realizada:

Capítulo I: Introducción

Capítulo II: Método

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias

Teniendo en cuenta lo expuesto y demostrando el interés y empeño extendido en el desarrollo de esta investigación, esperamos sus apreciaciones, buscando la valoración y sus apreciaciones que enriquecerá el presente trabajo de investigación denominada tesis.

EL AUTOR

INDICE

<i>AUTOR</i>	<i>I</i>
<i>PAGINA DEL JURADO</i>	<i>II</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>III</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>IV</i>
<i>DECLARACION DE AUTENTICIDAD</i>	<i>V</i>
<i>PRESENTACION</i>	<i>VI</i>
<i>EL AUTOR</i>	<i>VI</i>
<i>INDICE</i>	<i>VII</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>X</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>XI</i>
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	<i>12</i>
<i>1.1. Realidad problemática</i>	<i>12</i>
<i>1.2. Trabajos Previos</i>	<i>13</i>
<i>1.2.1. Internacional</i>	<i>13</i>
<i>1.2.2. Nacional</i>	<i>16</i>
<i>1.3. Teorías relacionadas al tema</i>	<i>18</i>
<i>1.3.1. Calidad de servicio</i>	<i>18</i>
<i>1.3.2. Productividad</i>	<i>21</i>
<i>1.4. Formulación al problema</i>	<i>23</i>
<i>1.4.1. Problema General</i>	<i>23</i>
<i>1.4.2. Problemas Específicos</i>	<i>23</i>
<i>1.5. Justificación del estudio</i>	<i>24</i>
<i>1.6. Hipótesis</i>	<i>25</i>
<i>1.6.1. Hipótesis General</i>	<i>25</i>
<i>1.6.2. Hipótesis Específicos</i>	<i>25</i>
<i>1.7. Objetivos</i>	<i>25</i>
<i>1.7.1. Objetivo general</i>	<i>25</i>
<i>1.7.2. Objetivos Específicos</i>	<i>25</i>
<i>II. METODO</i>	<i>26</i>
<i>2.1. Diseño de investigación</i>	<i>26</i>
<i>2.2. Variables, operacionalización</i>	<i>27</i>
<i>2.2.1. Variables</i>	<i>27</i>
<i>2.3. Población y muestra</i>	<i>30</i>

2.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i>	30
2.4.1. <i>Técnica</i>	30
2.4.2. <i>Instrumento de recolección de datos</i>	31
2.4.3. <i>Validez</i>	31
<i>Formula de coeficiente de validación</i>	31
2.5. <i>Métodos de análisis de datos</i>	34
2.6. <i>Aspectos éticos</i>	34
III. <i>RESULTADOS</i>	34
3.1. <i>Prueba de hipótesis general</i>	34
3.2. <i>Prueba de hipótesis específicas</i>	36
3.2.2. <i>Prueba de hipótesis correlacional entre confianza y productividad.</i>	37
3.2.3. <i>Prueba de hipótesis correlacional entre empatía y productividad.</i>	38
IV. <i>DISCUSIÓN</i>	39
V. <i>CONCLUSIONES</i>	40
VI. <i>RECOMENDACIONES</i>	41
ANEXOS	45
ANEXO 01. <i>MATRIZ DE CONSISTENCIA</i>	45
ANEXO 02. <i>MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE CALIDAD DE SERVICIO</i>	47
ANEXO 03. <i>MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE PRODUCTIVIDAD</i>	48
ANEXO 04. <i>INSTRUMENTO</i>	49
ANEXO 07. <i>VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</i>	53
ANEXO 08. <i>MATRIZ DE DATOS</i>	66
ANEXO 9: <i>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</i>	68
ANEXO 10: <i>PANTALLAZO DEL TURNITIN</i>	69
ANEXO 11: <i>AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.</i>	70
ANEXO 12: <i>AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</i>	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Calidad de Servicio	28
Tabla 2 Operacionalización de Productividad	29
Tabla 3 Escala de medición	31
Tabla 4 Validación por juicio de expertos Calidad de Servicio	32
Tabla 5 Validación por juicio de expertos Productividad	32
Tabla 6 Nombre de expertos en ambas variables	33
Tabla 7 Alfa de Cronbach para la variable de Calidad de servicio	33
Tabla 8 Alfa de Cronbach para la variable de Productividad	33
Tabla 9 Prueba de hipótesis correlacional entre calidad de servicio y productividad	35
Tabla 10 Prueba de hipótesis correlacional entre confiabilidad y productividad	36
Tabla 11 Prueba de hipótesis correlacional entre confianza y productividad	37
Tabla 12 Prueba de hipótesis correlacional entre la empatía y productividad	38

RESUMEN

El presente desarrollo de investigación tiene como título Calidad de servicio y productividad de la Empresa Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C., Ate, 2018, cuyo objetivo general es determinar la relación entre calidad de servicio con la productividad de la Empresa Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C. Ate – 2018.

El diseño de la investigación responde a un diseño no experimental, transaccional correlacional. La población estuvo conformada por 72 colaboradores de la Empresa Transporte y Turismo California XXI S.A.C., la muestra fue censo. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los siguientes: Cuestionario adaptado de Stringer (2002).

Se estableció el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Calidad de servicio y productividad de la Empresa Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C. Ate, 2018, en donde el valor de $p=0.001$ el cual resulta menor a 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.399, el cual corresponde a una correlación positiva moderada.

Palabras Claves: Calidad de Servicio, Productividad, Confianza.

ABSTRACT

The present research development has the title "Quality of service and productivity of the company Transport and Tourism siglo California Century XXI S.A.C. Ate, 2018 ", whose general objective is to determine the relationship between quality of service and productivity of the company Tecnología Panificadora S.A.C. Ate – 2018.

The design of the research responds to a non-experimental, transectional correlational design. The population consisted of 72 collaborators of Transport and Tourism California Century XXI S.A.C. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were the following: Adapted Stringer's questionnaire (2002).

The Rho correlation coefficient of Spearman was established between the Quality of service and productivity of the company Transport and Tourism California Century XXI S.A.C. Ate, 2018, where the value of $p = 0.001$ which is less than 0.05. Also, the correlation coefficient is 0.399, which corresponds to a moderate positive correlation.

Keywords: Quality of service, productivity, trust.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad la calidad de servicio, fue implementada a medida del tipo de negocio que se deseó abarcar, por otra parte, una de las tendencias más primordiales era poder adaptarse a los cambios que se presentaran en las organizaciones, fue así como la adaptación al cambio se fue basándose de diversas maneras permitiendo a estas organizaciones continuar ante el mercado competitivo. No obstante, las empresas no proponen estrategias de mejora, volviéndolos conformistas o el miedo a invertir en algo que puede que no sea viable. Por otra parte, la calidad de servicio y la productividad se fue implementando a medida de la aceptación de sus mismos empleados, particularmente los responsables de que esto sucediera fueron los empleados - clientes y la necesidad de sobresalir ante la competencia.

A nivel internacional se hace mención a la facultad de Ingeniería de la Universidad Militar Nueva Granada (2014) hace mención que la demanda del siglo XXI fue cambiando hasta centrarse a los intereses y/o necesidades debido a la competencia en los mercados actuales, llegando a ser la principal prioridad para así permanecer en el mercado de hoy, contando con un 85% de personas encuestadas afirmación de la importancia de la calidad con un 15%.

Como toda empresa tiene consigo alcanzar la mayor productividad, permitiendo cumplir una calidad de servicio aceptable hacia sus clientes, para ello siempre es necesario contar con el trabajo en equipo, logrando un mejor labor hacia los clientes de igual manera es importante que la proporción de información de los colaboradores hacia los clientes, sea concreta, permitiendo demostrar la calidad directa de la empresa explicado por los colaboradores, y así garantizar una mayor productividad en su trabajo.

A nivel nacional el sector de transporte tiene como objetivo principal de los colaboradores es poder cumplir la necesidad de los clientes según el servicio dado, Esto conlleva a la comunicación directa de los colaboradores con los clientes permitiendo identificar sus necesidades y así brindar soluciones de manera aceptable hacia ellos.

En el artículo científico de la relación entre calidad y productividad en las pymes del sector servicios (2013) la calidad de servicio para el caso de las PYMES el efecto de la participación de

los clientes en la organización podría ser mayor según el contacto directo que existe. Por otra parte, permite que las empresas de servicio diferencien la productividad interna o según el factor tangible de la organización.

A nivel Local, la Empresa de Transporte y Turismo California dedicado al rubro de transporte, ubicado en el distrito de Ate desde 1996, con amplia experiencia en el sector, sin embargo se observa que tiene diversas dificultades entre ellos principalmente destaca la productividad del negocio en esta empresa se está alcanzando las metas y los objetivos esperados que permite mantenerse en el mercado.

Por otro lado, este bajo nivel de productividad del negocio se derivó principalmente a que el negocio está generando pérdidas, siendo reflejado en el rendimiento de su productividad y la necesidad de contar con innovación continua en el servicio de transporte y de sus pasajeros además disponiendo con firmeza en la designación de labores que permitan alcanzar los objetivos trazados. Por lo tanto, esta investigación se dará a conocer la relación de la calidad de servicio y la productividad, para así poder apreciarlo en futuras investigaciones o desarrollo dentro de un plan empresarial.

1.2. Trabajos Previos

En la actualidad existen diversas investigaciones que se llevaron a cabo ya sea a nivel internacional, de igual modo como a nivel nacional con la determinación de demostrar si existe relación entre la calidad de servicio y la productividad, permitiendo que hoy en día ambas variables se conviertan en lo principal enfoque del posicionamiento ante la demás empresas competitivas.

1.2.1. Internacional

En su investigación Paladines (2017). En su investigación "*La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS, del distrito metropolitano de Quito 2014 -2016*", cuyo objetivo se logró determinar el índice de percepción de calidad de servicio en base a las tres áreas problemáticas detectadas en el Senplades, obteniendo el promedio general de percepción de las tres dimensiones como: estructural, comunicacional y de talento humano, mostrando que el clientes externo se percibió la calidad de servicio del 54,4% que representa el nivel bajo de la satisfacción en relación al servicio recibido, puesto a que la dimensión del talento humano obtuvo un resultado de insatisfacción de menos de 10,44 permitiendo mejorar para una mejor atención univesal, lo cual determina

que IESS, la dimensión del talento humano, la cual se considera según la productividad de los colaboradores, se encuentra inestable para la calidad percibida al cliente externo. (Paladines, 2017)

Se considera la presente investigación por la presencia de ambas variables en estudio, por su aporte en el marco teórico y metodología ya que es parte de un estudio descriptivo correlacional y diseño no experimental. Cumplimiento en reforzar el objetivo de la investigación de desarrollo.

En su investigación Hidalgo (2015) En su tesis “*Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM CANTON BABAHOYO*”, que tuvo como objetivo fue establecer la relación de modelo de gestión y mejora de calidad de atención al usuario del GADM CANTON BABAHOYO. Los resultados que se obtuvieron fueron claros debido al modelo de gestión que se desarrolló cumpliendo los requisitos necesarios que fueron aplicados dentro de la municipalidad de Cantón Babahoyo, así mismo como colaborar con el mejoramiento de las áreas obteniendo un 9,5 %, el cual indico que el modelo de gestión se realizó de manera adaptable y consecuente para mejorar el municipio de Babahoyo. (Hidalgo, 2015)

Se considera la presente investigación por su aporte en el marco teórico y metodología ya que es parte de un estudio descriptivo correlacional y diseño no experimental. Cumplimiento en reforzar el objetivo de la investigación de desarrollo. A su vez identificando las necesidades y mejora en un 9,5 % disponiendo en una manera estable y concreta para el municipio de Babahoyo.

En su tesis Hernández (2014). En su tesis “*La Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE*”. Cuyo objetivo fue establecer la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la asociación SHARE. Los resultados comprobaron que fue muy satisfactorio según la capacitación de servicio con un 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, así mismo los resultados obtuvieron que el 73% indico que cada 6 meses el personal de SHARE es capacitado, no obstante, el 64% indico que han recibido capacitación necesaria para poder brindar una mejor calidad de servicio. Por otra parte, se obtuvo un 0.72% de nivel de satisfacción a sus clientes. Es por ello que la asociación SHARE garantizo la calidad de servicio hacia sus clientes viéndose caracterizado en una: buena atención, amabilidad y calidez, el cual permitió una estabilidad en la satisfacción hacia sus clientes. (Hernández, 2014)

La presente investigación muestra que la calidad de servicio y la satisfacción al clientes se llevó a cabo con el 63%, 68% de parqueo, instalaciones del 78%, y el 73% en cada 6 meses del personal, A parte de ello obteniendo el 0.72 de nivel de confiabilidad, esto logro un nivel de satisfacción hacia sus clientes permitiendo apreciar la aceptación de ellos y de nuevos clientes.

En su investigación Carpio (2013). En su tesis “*Estrategias de atención al cliente para posicionar los servicios de Intec C.A. en la WEB 2.0*”. Cuyo objetivo fue obtener la relación de la investigación de estrategias y la atención a los clientes para los servicios de Intec C.A. de la WEB 2.0. Los resultados obtenidos fueron aceptables logrando alcanzar los objetivos planteados, diagnostico actual de INTEC C.A, a su vez alcanzando un nivel de confiabilidad del 0.75 del Alfa de Cronbach, para ello la calidad de servicio fueron aplicadas a los clientes internos y externos. Por otra parte, el 25% percibió el grado de ineficiencia de cumplimiento de la empresa hacia los clientes, de igual forma los mismos clientes externos estuvieron complacidos con el servicio que se les brindo. De manera más general los resultados indicaron que de las nuevas estrategias de motivación y mejora de su página web para poder posicionarse ante el mercado competitivo. (Carpio, 2013)

La presente investigación muestra la relación de investigación de estrategias y la atención a los clientes, con un nivel de confiabilidad del 0.75 del Alfa de Cronbach y el 0,25 de ineficiencia de cumplimiento por parte de la empresa hacia los clientes, de igual forma el resultado fue favorable.

En su estudio Oña (2013). En su investigación “*Análisis de calidad del servicio del transporte público mediante arboles de decisión*”. Cuyo objetivo fue lograr la relación de calidad de servicio y del transporte público mediante arboles de decisión. Se lograron derivar la importancia de mantener las reglas de decisión, con un 0,534, mientras que el nivel de significancia del 0,001, por lo tanto, se estable que existe relación moderada y directa entre las variables mencionadas. (Oña, 2013)

Se considera la presente investigación por su aporte en el marco teórico y metodología ya que es parte de un estudio descriptivo correlacional y diseño no experimental. Cumplimiento en reforzar el objetivo de la investigación de desarrollo.

1.2.2. Nacional

Sáez, M. (2017), en su tesis investigación “*Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente de la Empresa Beramed E.I.R.L, del distrito Los Olivos*”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título Licenciado, cuyo objetivo general fue determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Beramed E.I.R.L, Los Olivos – 2017. Su investigación fue descriptiva correlacional, para ello empleo como instrumento un cuestionario que está dividido en dos elementos, la primera con 35 ítems correspondiente a calidad de servicio y la segunda con 25 ítems correspondiente a satisfacción del cliente, es aplicado a una muestra de 80 clientes, la prueba estadística que emplea es Rho de Spearman, pudiendo llegar a la conclusión de que: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Beramed E.I.R.L, Los Olivos-2017, situación que queda señalada con la prueba estadística Rho de Spearman que les dio con un coeficiente de correlación de 0.600, con un grado de significancia (Bilateral) de 0.000 que es menor a $p=0.05$, que quiere decir que es una correlación moderada. (Sáez, 2017)

Se logro comprobar que la investigación desarrollada muestra un coeficiente de correlacion moderada del 0.600, entre ambas variables, considerando como antecedente nacional y por el aporte metodologico de las variables que se desarrollo, asi como como el alcance de objetivos con sus dimensiones y asi mas delante de poder realizar la discusión con los resultados.

Peltroche, E. (2016), en su investigación “*Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la Empresa R&S Distribuidora SAC en la Ciudad de Trujillo, año 2016*”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título de Licenciado, tiene como objetivo general analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016. Su investigación es descriptivo correlacional, el instrumento que emplea es el cuestionario aplicado a una muestra de 226 clientes, la prueba estadística que usa es Rho de Spearman, llegando a la conclusión de que: la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC, donde el coeficiente de correlación de Spearman es 0.569 mientras que el nivel de significancia es 0.00, por lo tanto, se establece que existe una relación moderada y directa entre las variables mencionadas. (Peltroche, 2016).

En esta investigación realizado por el autor, hace mención que se encontro una correlación moderada, ya que obtuco como resultado el 0,569 y un nivel de significancia de 0.00 entre ambas variables. Perimitiendo considerar esta investigación por su existencia en las variables de estudio, y teniendo el resulta de correlación , ademas de su aporte estadistico e grado en la discusión de resultados.

Encalada, (2016) en su Tesis “*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016*”; la productividad es el desempeño según el resultado su propia satisfacción de los trabajadores, la presente investigación tuvo como objetivo: definir la relación existente entre la variable satisfacción laboral con la variable productividad, de los colaboradores del servicio de nutrición del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren. Según el planteamiento de la hipótesis fue de hallar la significancia de la relación de las dos variables. El método: utilizado fue básica y diseño no experimental, correlacional, transversal, cuantitativo e hipotético deductivo. La muestra estuvo constituida por los colaboradores del área de servicios de nutrición, y el muestreo utilizado fue el de tipo censal. El instrumento que se acogió fue un cuestionario de 32 ítems, y para el recojo de datos se empleó la encuesta. Para el procesamiento de los resultados obtenidos se usó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 22 y para comparar la hipótesis se ha aplicado la prueba de Rho Spearman. Teniendo como resultados: la alta relación significativa de confianza con un 95% entre Satisfacción Laboral y productividad (Sig = 0.000 < 0.0) como resultado una correlación directa y de nivel moderado (Rho Spearman = 0.521) llegando a la conclusión: la relación significativa de la variable Calidad de Vida Laboral y la productividad de los colaboradores del servicio de nutrición.

Se considera la presente investigación que muestra la relación significativa de la variable Calidad de Vida Laboral y la productividad de los colaboradores del servicio, ademas de contar con la existencia de variables y teniendo como resultado la correlación directa y de nivel moderado y asi contrastar en la discusión.

En su tesis Ramírez (2014). “*Capacitación de personal y su influencia en calidad de servicio en la empresa de transporte las estrellas S.R.L de distrito de puente Piedra del año 2014*”. Cuyo objetivo fue la relación entre la capacitación del personal y la calidad del servicio en la empresa de transportes las estrellas S.R.L, alcanzando un nivel de

Confiabilidad del 0.95 del Alfa de Cronbach y una probabilidad del 0.005 p-valor = 0.001, la cual quiere decir que se aceptó la hipótesis nula, A su vez existiendo la correlación estadística entre la dimensión de capacitación del personal y calidad de servicio en la empresa de Transportes las Estrellas S.R.L. es decir hay aceptación de la capacitación del personal y la calidad del servicio. (Ramírez, 2014)

Se considera la presente investigación que muestra la relación de la capacitación del personal, considerando la confiabilidad del 0,95 del Alfa de Cronbach y la probabilidad de RHO de Spearman con un 0.001, aceptándose la hipótesis alterna, de igual forma presenciando la correlación entre las dos variables.

Alvarado (2015), en su tesis “Productividad y calidad total en la Sub gerencia de procesamiento de identificación – RENIEC - Lima Cercado, 2014”, de la Universidad César Vallejo, Lima – Perú, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales. La presente investigación tuvo como objetivo general identificar la relación directa y significativa entre la productividad y la calidad total en la Sub gerencia de procesamiento de identificación – RENIEC- Lima Cercado, 2014. Teniendo como muestra 40 colaboradores del total de la población. Se concluyó, que si existe relación significativa entre la productividad y la calidad total, hallándose un valor calculando donde $p=0.000$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,730; lo cual indica que la correlación es alta.

Se considera la presente investigación que muestra la relación significativa entre la productividad y la calidad total, además de contar con la existencia de variables y teniendo como resultado la correlación directa y de nivel moderado y así contrastar en la dicución.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de servicio

Definiciones de Calidad de Servicio

Para Menorca, Ayensa, Borondo (2014) la calidad de servicio puede entenderse como:

“La calidad surge mediante la necesidad de permitir cumplir las expectativas de los mismos clientes. Para ello el valor que sea percibido por el servicio que será aceptado y valorado por los demás clientes quienes continuamente realizar el servicio brindado por la organización”
(p.15)

Cuando se hace mención de la calidad de servicio, se refiere a que están influenciados a las necesidades propias del tipo de cliente, más aún en la amplia gama de la competencia.

Para Vargas y Aldana (2014) nos dicen que:

“La calidad de servicio es el desarrollo de una cultura que permite brindar un excelente servicio al cliente en una misión reconocida por los mismos miembros de la organización, incluidos los gerentes. Así como la responsabilidad de los altos funcionarios de disponer la misión de la organización y especificar las estrategias necesarias para que la calidad de servicio sea el principal punto clave “ (202)

La disponibilidad de los colaboradores en cada realización de actividad permitira alcanzar las metas trazadas como organización, para así brindar una óptima calidad de servicio, ya que es a través del servicio que los clientes sean continuos, mas no a la competencia.

Del mismo modo la calidad de servicio se ve afectada según como es considerada la organización quien es medido por el mismo cliente, para ello la continuidad de sus funciones y mejoras será primordial, garantizando la óptima estabilidad y rentabilidad.

Para Gastalver (2017) la calidad de servicio es considerada como:

“Para buscar la calidad de los servicios es necesario administrar las necesidades y buscar la satisfacción de los propios clientes, del mismo modo permitiendo garantizar la calidad de los servicios la mejora continua y por lo tanto la calidad tiene que ser de carácter evolutivo continuo” (p. 147)

Para lograr un buen servicio es necesario identificar la necesidad del mismo cliente, por ello es indispensable procurar recopilar datos reales que garanticen sobrellevar a la competencia y así obteniendo mejores resultados dentro de la organización y con los mismos clientes.

Para Sosa (2015) menciona la calidad de servicio como:

“ la administración por la calidad es una cultura de trabajo que han ido desarrollando diversas empresas para todo el personal, y que es entendido como la manera de buscar una mejor forma de trabajar y alcanzar resultados” (p.30)

Para que la calidad sea reflejado en los servicios de la empresa, es necesario ejercer el trabajo en equipo desde el interior, empezando desde los colaboradores, personas encargadas de llevar a cabo las determinadas actividades hacia el cliente, para así alcanzar los objetivos trabajados de la organización y garantizar un buen servicio.

Para Evans, Lindsay (2014) La calidad de servicio puede definirse como:

“Los bienes y servicios de alta calidad se pueden dar en las organizaciones como una ventaja competitiva, generando en los clientes una satisfacción y a su vez permitiendo ser leales, en consecuencia, al no abordar la calidad puede volverse devastadora” (p.4)

Cuando se menciona la calidad de servicio en base a una ventaja competitiva, se refiere a combatir los obstáculos presentados dentro de la organización para hacer sobresalir ante la competencia y así prevalecer como empresa.

No obstante, la calidad permitirá proporcionar al cliente, permitir cumplir con sus necesidades ante el servicio ofrecido por la organización, así mismo dispuesto por un precio determinado, para ello en la actualidad esto se convierte en una ventaja para poder atraer a más clientes y proporcionar su confianza misma en el servicio brindado por la organización.

Dimensiones de Calidad de servicio

Según Lindsay existen tres dimensiones en la calidad de servicio que son: Confiabilidad, confianza y empatía, tal como se describe en líneas posteriores.

Confiabilidad

Evans y Lindsay (2014) hace mención a “la confiabilidad como la capacidad de interactuar con el cliente, de una manera concreta y adecuada” (p.104)

Confianza

Evans y Lindsay (2014) afirman que “la confianza es denominada como la capacidad de transmitir la seguridad de una persona hacia otra, esto quiere decir a través de la comunicación misma de un empleado con sus compañeros y los clientes” (p.104)

Empatía

Evans y Lindsay (2014) se refieren a:

“ la empatía como la responsabilidad y compromiso hacia los clientes, en otras palabras, la disposición de tiempo al momento de una queja de los clientes y así lograr una adecuada atención, esto es más factible y primordial garantizando la estabilidad en cada área ubicado dentro de la empresa ” (p.104)

1.3.2. Productividad

Definiciones de Productividad

Para Robbins y Coulter (2018) La productividad lo define como

“Es conocida como la división del volumen total de los bienes y las cantidades de recursos usados para utilizarlos en la producción, sin embargo se debe tener en cuenta que esta condición es aplicada y perfeccionado por el factor humano, adicionalmente se puede hacer mención que la productividad sirve para calcular el rendimiento de la empresa.

Para Reig (2015) la productividad se define como:

“El hombre productivo es un hombre sano, que sabe lo que quiere, teniendo una misión clara en su vida y a su vez hace lo posible de valorar a sus superiores lo cual le permite convertirse en un agente positivo de la naturaleza y de la vida” (p.238).

La productividad tiene consigo la capacidad de permitir a la persona estar capacitado para realizar su labor, sin embargo, no es necesario hacer cosas extraordinarias si no respetar tu lugar de trabajo.

La Para Gutiérrez (2014) la productividad se define como:

“Son los resultados que se obtienen a través de un sistema, permitiendo incrementar su capacidad en los empleados para así generar mayores recursos, en general la productividad mide el coeficiente formado por los resultados alcanzados y los recursos de los empleados” (p. 20)

Efectivamente la productividad es medible, según la disposición de capacidad del mismo empleado y el uso eficiente de los recursos y tener como resultado producción de bienes a menor costo, es indudable que cuando más alta sea su productividad mayor será el beneficio, así como cuando sea mayor la inversión será necesario más trabajo.

Sin embargo para Medianero (2016) la productividad se define como:

“La comparación entre los productos e insumos. Esta comparación puede realizarse en términos físicos o en términos monetarios, o en algún otro tipo de indicador, en estos casos la productividad es una medida muy eficiente” (p. 24)

La productividad es la disposición de mismo empleado con la organización permitiendo generar mayores ingresos y cumpliendo con el rol necesario para desempeñar sus funciones. Además de ello, aprovechando los tiempos de cada realización de labor.

Para Bolívar (2015) la productividad se define como:

“Es un concepto que se utiliza para diversos campos, más aún en la economía. Usado para la relación entre los empleados para la obtención de las diversas funciones logrando un producto y resultados, para ello es importante identificar la necesidad de los clientes” (p. 17)

La relación entre empleados, mientras más comunicación exista mayor será su productividad mediante el trabajo en equipo, permitiendo cumplir sus funciones dentro de sus áreas laborales y logrando el objetivo deseado por la organización.

Para Wiehrich y Koontz (2013) la productividad lo define como:

“La productividad es la proporción entre los productos y los insumos, con la apreciación de la calidad, lo cual esto define la aplicación de la productividad dentro de las organizaciones, y los empleados midiendo el trabajo que desempeñan según el uso de sus conocimientos y habilidades” (p.406)

En específico la medición de la productividad es considerada según el nivel de rendimiento que pueda lograr su equipo de trabajo dentro de las organizaciones, esto es considerado como la adaptación de los cambios previstos para un mayor desempeño y mejorar la calidad de servicio.

Para ello la productividad permite a las empresas encaminarlos al crecimiento ante el mercado competitivo y aumentar su rentabilidad mediante la utilización de los métodos, tanto como las estrategias que serán aplicadas para la obtención de resultados favorables.

Dimensiones de Productividad

Eficacia

Reig (2015) hace mención de la innovación como una necesidad para poder mantener la competitividad empresarial, por lo cual se requiere de cambios complejos en la empresa, cambios bruscos y transformaciones repentina, es por ello que lo hace llamar como una revolución, para ello esto implica alcanzar los objetivos trazados de los colaboradores, permitiendo crecer como empresa y como empleado” (p.238)

Proceso Humano

Reig (2015) afirma que “el proceso humano está basado en cuidar a sus clientes, empleados, proveedores, a sus accionistas, en otras palabras, son personas cuidando y desarrollando gente, para ello los procesos humanos productivos son cruciales para que de esta manera puedan despertar la productividad y desarrollo humano, de sus colaboradores con el trato dado hacia sus clientes” (p.238)

Flexibilidad

Reig (2015) afirma que” la flexibilidad es la clave de la adaptabilidad necesaria la sobrevivencia y productividad de la empresa, en otro termino el impulso al cambio se ve influenciado por los colaboradores con la organización permitiendo ser capaces a realizar una mejor rutina diaria en su labor constante, teniendo consigo un clima laboral aceptable y un equipo de trabajo flexible” (p.238)

1.4. Formulación al problema

1.4.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio con la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad se relaciona con la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la confianza se relaciona con la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018?

- ¿Cuál es la relación entre la empatía se relaciona con la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Teórica

La presente investigación que se desarrollo mediante estudios realizados de otros autores referente a la relación que existente de la calidad de servicio y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismos California Siglo XXI SAC, para ello se dará para las próximas investigaciones que se realicen, y así poder contribuir con la calidad de servicio con el objetivo de aumentar su productividad de sus empleados.

Practica

Este proyecto se realizó con el fin de desarrollar nuevas estrategias que permita mejorar la atención misma a los clientes con una mejor calidad de servicio por parte de los transportistas de la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI SAC y así lograr mejorar la calidad de servicio.

Social

Mediante esta investigacion se logro implementar mejoras en la calidad de servicio que la Empresa Transporte y Turismo California otorga a los clientes, logrando contribuir con la sociedad, el trabajo con etica empresarial y cumpliendo con las leyes, para el crecimiento del pais.

Metodológica

La informacion recopilada mediante a libros y repositorios que ayudaron con la investigacion en la empresa de Transporte y Turismo Californio Siglo XXI S.A.C, permitiendo establecer estrategias de mejora de calidad de servicio que se brindan en la actualidad y centrarse en los colaboradores.

Economica

La calidad de servicio de la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C. es muy factible por ello se debe incorporar mejoras en su servicio hacia los ciudadanos por parte de los mismos colaboradres y asi generar nuevos cambios que permitiran incorporarlos como lideres en el ambito competitivo y generar un clima laborar adecuado e un ambiente economico.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

- Existe relación entre la calidad de servicio y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicos

- Existe relación entre la confiabilidad y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.
- Existe relación entre confianza y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.
- Existe relación entre la empatía y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

- Describir la relación entre la calidad de servicio y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la confiabilidad y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.
- Determinar la relación entre la confianza y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.
- Determinar la relación entre la empatía y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

Diseño No experimental

Hernández, Fernández y Baptista (2014) explica que no varían las variables, lo que esto quiere decir que se aprecia situaciones existentes o realistas, el cual no pueden ser manipuladas ni tiene un control directo y tampoco se puede influir en ellas debido a que ya sucedieron en un determinado tiempo.

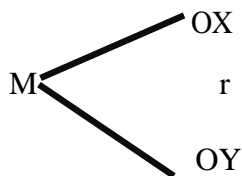
Investigación Transeccional o Transversal

Hernández (2010) hace mención que los diseños de esta investigación recopilan datos en un tiempo único, es como captar un hecho determinado. Tiene como fin describir y analizar la interrelación de las variables en un solo momento. Esta investigación tiene como propósito analizar los hechos en un tiempo determinado.

Diseño Transeccional Correlacional

Hernández, Et. (2010) consideran que este diseño describe la relación que existe entre las variables estudiadas en un tiempo determinado. Puede ser en término correlacional o relación causa-efecto.

El diseño transeccional correlacional tiende a realizar la descripción de una o más conceptos o variables dados en un solo momento ya que nuestra investigación será dada por única vez, asimismo las descripciones tienen que tener relación por ello son correlaciones o causales, “La descripción de las dos categorías, conceptos o variables, en otros casos de manera correlacional, en otras de manera de relación causa y efecto” (Hernández, et al, 2014, p.154).



Donde:

M: Representa a la población

OX: Calidad de Servicio

OY: Productividad

r: Relación entre las variables

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Variable1: Calidad de Servicio.

Variable 2: Productividad

2.2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de Calidad de Servicio

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
V1. Calidad de Servicio	Para Menorca, Menorca, Ayensa, Borondo (2014) la calidad de servicio puede entenderse como: “La calidad surge mediante la necesidad de permitir cumplir las expectativas de los mismos clientes. Para ello el valor que sea percibido por el servicio que será aceptado” (p.15)	Se valido a través del instrumento de la escala de Likert especificado del 1 al 5 donde 1 es Totalmente desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, que conto con 20 items, tomando como referencia la escala desarrollado por Stringer (2002), el cual permitio adaptarla a la realidad de la investigacion	Confiabilidad	Disponibilidad	1, 2	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Tolamente de acuerdo
				Utilización	3, 4	
				Honestidad	5, 6, 7	
			Confianza	Compromiso	8, 9	
				Lealtad	10,11,12	
				Liderazgo	13, 14	
			Empatia	Comprensión	15, 16	
				Identificación de necesidades	17, 18	
				Ponerse en lugar de los demas	19, 20	

Tabla 2 Operacionalización de Productividad

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
V2. Productividad	Para Reig (2015) la productividad se define como: “El hombre productivo es un hombre sano, que sabe lo que quiere, teniendo una misión clara en su vida y a su vez hace lo posible de valorar a sus superiores lo cual le permite convertirse en un agente positivo de la naturaleza y de la vida” (p.238).	Se valido a través del instrumento de la escala de Likert especificado del 1 al 5 donde 1 es Totalmente desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, que conto con 18 items, tomando como referencia la escala desarrollado por Stringer (2002), el cual permitio adaptarla a la realidad de la investigacion	Innovación	Adaptación continua	1, 2	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Tolamente de acuerdo
				Actividad productiva	3, 4	
				Desenvolvimiento	5, 6	
			Proceso Humano	Capacida Humana	7,8	
				Motivación	9, 10	
				Clima Laboral	11. 12	
			Flexibilidad	Estimulo	13, 14	
				Desarrollo Profesional	15, 16	
				Alcance de adaptabilidad	17, 18	

2.3. Población y muestra

Población

En este estudio se aplicó de manera estadística técnica a toda la población finita conformada por 72 empleados con contrato de transporte en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C.

Muestra

Hernández (2010) hace mención que se tomó a toda la población para la recopilación de datos, no se aplica la fórmula estadística para la obtención de la muestra por el simple hecho de que esta investigación es contundente y precisa.

Unidad de análisis

Se reconoce como unidad de análisis a los colaboradores que dispusieron de su apoyo para la realización de la investigación que se realizó en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C.

Inclusión

Para este estudio se tomó a los empleados de la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C.

Exclusión

Para este estudio no se tomó a aquellos que no laboren en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C., tampoco a quienes no deseen colaborar con este estudio.

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

2.4.1. Técnica

La realización de esta técnica fue a través de las encuestas, permitiendo la obtención de resultados de la información y la colaboración de los colaboradores de la empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S. A. C Ate, 2018.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

La recolección de datos para este instrumento consta de 20 preguntas referentes a la variable calidad de servicio y 18 preguntas sobre la variable de productividad.

Tabla 3 Escala de medición

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo

2.4.3. Validez

Según Hernández et al. (2014), “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir” (p.200).

El proceso de validación del contenido que se utilizó para el instrumento fue sujeto a la aprobación por juicio de expertos en la materia y en su contenido, previo de su aplicación.

Formula de coeficiente de validación

$$C = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

Donde:

CV: Coeficiente de validación

Xij: Valoración del criterio “i”, por el experto “j”

C: N° de criterios

K: N° de expertos que validan

2.4.3.1. Validez del contenido

“(…) La obtención del grado de validez, según el instrumento mide la variable que se desea medir” (Hernandez, et. al (2014,p.200).

La realización del proceso de validación del instrumento fue según la aprobación del juicio de

expertos, permitiendo alcanzar los resultados deseados de calidad de servicio y productividad.

Tabla 4 Validación por juicio de expertos Calidad de Servicio

V1. Calidad de servicio				
INDICADORES	EXP . 01	EXP. 02	EXP. 03	
Claridad	80%	80%	88%	
Objetividad	80%	80%	88%	
Pertenencia	80%	80%	88%	
Actualidad	80%	80%	88%	
Organización	80%	80%	88%	
Suficiencia	80%	80%	88%	
Intencionalidad	80%	80%	88%	
Consistencia	80%	80%	88%	
Coherencia	80%	80%	88%	
Metodología	80%	80%	88%	
Promedio	80%	80%	88%	83%

Fuente : elaboración propia

Se obtuvo un promedio de la evaluación de expertos en la variable de calidad de servicio es de 83%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100)

Tabla 5 Validación por juicio de expertos Productividad

V2. Productividad				
INDICADORES	EXP . 01	EXP. 02	EXP. 03	
Claridad	80%	80%	88%	
Objetividad	80%	80%	88%	
Pertenencia	80%	80%	88%	
Actualidad	80%	80%	88%	
Organización	80%	80%	88%	
Suficiencia	80%	80%	88%	
Intencionalidad	80%	80%	88%	
Consistencia	80%	80%	88%	
Coherencia	80%	80%	88%	
Metodología	80%	80%	88%	
Promedio	80%	80%	88%	83%

Fuente: elaboración propia

Se obtuvo un promedio de la evaluación de expertos en la variable de productividad es de 83%,

obteniendo una calificación excelente (81% - 100)

Tabla 6 Nombre de expertos en ambas variables

Validación	Experto
N°1	Dr. Navarro, Tapia Javier
N°2	Dr. Calla Vásquez , Kriss
N°3	Mg. Villar Castillo, Freddy

2.4.3.2. Confiabilidad

La confiabilidad es el nivel de medición del instrumento según los resultados obtenidos por el individuo quien realizara dicha evaluación para la obtención de resultado favorable. (Hernández, et al.,2014, p.200).

Tabla 7 Alfa de Cronbach para la variable de Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.947	20

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 7, se observa que el resultado obtenido mediante el Alfa de Cronbach de 20 ítems analizados para la variable calidad de servicio es de 0,947, por lo que se determina que el estadístico de fiabilidad es de consistencia alta.

Tabla 8 Alfa de Cronbach para la variable de Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.944	18

En la tabla N° 8, se observa que el resultado obtenido mediante el Alfa de Cronbach de 18 ítems

analizados para la variable productividad de 0,944, por lo que se determina que el estadístico de fiabilidad es de consistencia alta.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la recopilación de datos de la presente investigación que se obtuvo a través del instrumento de investigación serán procesados por el programa SPSS versión 22. El procedimiento que el autor realizó fue aplicar la encuestas a los colaboradores de la empresa Transporte Turismo California Siglo XXI S. A. C., después introducir la información obtenida al programa SPSS.

Para así lograr obtener los estadísticos de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, luego realizar el baremo de las variables calidad de servicio y productividad y las dimensiones de cada variable, se procederá a realizar las tablas bivariadas y figuras estadísticas (Expresados en porcentajes) por último, determinar las correlaciones que existen en base al coeficiente Rho de Spearman.

2.6. Aspectos éticos

Para este estudio se consultó a la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C, considerando esta investigación que se realizara en los empleados de la empresa, con valores morales y evitando toda demostración de plagio de información. Además de prevenir la adulteración de datos de la investigación, puesto que se desea presentar información y resultados favorables tanto como auténticos.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis correlacional entre calidad de servicio y satisfacción del cliente.

H0: No Existe relación entre la confiabilidad y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.

H1: Existe relación entre la confiabilidad y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.

Tabla de grado de Correlación

Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	
Valor del Coeficiente r	
+1.00	Correlación positiva perfecta
+0.90	Correlación positiva fuerte
+0.75	Correlación positiva considerada
+0.50	Correlación positiva media
+0.25	Correlación positiva débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
-0.25	Correlación negativa débil
-0.50	Correlación negativa media
-0.75	Correlación negativa considerada
-0.90	Correlación negativa fuerte
-1.00	Correlación negativa perfecta

Fuente: Hernández (2010)

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9 Prueba de hipótesis correlacional entre calidad de servicio y productividad

		Correlaciones		calidad	Productividad
Rho de Spearman	calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.570**	
		Sig. (bilateral)	.	.001	
		N	72	72	
	Productividad	Coeficiente de correlación	.570**	1.000	
		Sig. (bilateral)	.001	.	
		N	72	72	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Considerando la hipótesis general propuesta, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22.

En la tabla N°9 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.001, es decir que es menor al $p = 0.05$. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que existe relación entre las variables.

Podemos concluir que, existe suficiente relación entre la confiabilidad y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC Ate, 2018., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.570. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

3.2. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis correlacional entre confiabilidad y productividad.

H0: No Existe relación entre la confiabilidad y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.

H1: Existe relación entre la confiabilidad y la productividad Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10 Prueba de hipótesis correlacional entre confiabilidad y productividad

		Correlaciones		confiabilidad	Productividad
Rho de Spearman	calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.554**	
		Sig. (bilateral)	.	.001	
		N	72	72	
	Productividad	Coefficiente de correlación	.554**	1.000	
		Sig. (bilateral)	.001	.	
		N	72	72	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Considerando la hipótesis general propuesta, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22.

En la tabla N°10 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) en equivalente a 0.001, es decir que es mayor al $p = 0.05$. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se rechaza la hipótesis alterna, donde indica que existe relación entre las variables.

Podemos concluir que, existe suficiente relación entre la confiabilidad y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.554. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

3.2.2. Prueba de hipótesis correlacional entre confianza y productividad.

H0: No Existe relación entre la confianza y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC Ate, 2018.

H1: Existe relación entre la confianza y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC Ate, 2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11 Prueba de hipótesis correlacional entre confianza y productividad

		Correlaciones		
			confianza	Productividad
Rho de Spearman	calidad	Coficiente de correlación	1.000	.313**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	72	72
	Productividad	Coficiente de correlación	.313**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	72	72

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Considerando la hipótesis general propuesta, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 22.

En la tabla N°12 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.001, es decir que es menor al $p = 0.05$. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que existe relación entre las variables.

Podemos concluir que, existe suficiente relación entre la confianza y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC Ate, 2018., mediante un coeficiente

de correlación del Rho de Spearman = 0.313. En otras palabras, se considera una correlación positiva baja.

3.2.3. Prueba de hipótesis correlacional entre empatía y productividad.

H0: No Existe relación entre la empatía y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC Ate, 2018.

H1: Existe relación entre la empatía y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC Ate, 2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12 Prueba de hipótesis correlacional entre la empatía y productividad

		Correlaciones	empatía	Productividad
Rho de Spearman	calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.620**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	72	72
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	.620**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	72	72

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Considerando la hipótesis general propuesta, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 23.

En la tabla N°13 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.001, es decir que es menor al $p = 0.05$. Por ende, se acepta la hipótesis alterna y en consecuencia se rechaza la hipótesis nula, donde indica que existe relación entre las variables.

Podemos concluir que, no existe suficiente relación entre la empatía y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC Ate, 2018., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.620. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos sobre la calidad de servicio y la productividad en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018 se permitirán realizar la comparación con los antecedentes citados en la investigación, por lo cual se tomaron los resultados más relevantes.

Para el resultado obtenido entre las variables calidad de servicio y productividad en los colaboradores, se hizo uso del programa SPSS 23. Se determinó que existe una correlación positiva media entre ambas variables, obteniendo un coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de (Rho= 0. 570), Sig. (Bilateral)= 0.001; ($p \leq 0. 01$). (Tabla N°9).

Sáez, M. (2017), en su tesis investigación Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente, se determino que existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente. Determinando con la prueba estadística Rho de Spearman que les dio con un coeficiente de correlación de 0.60, con un grado de significancia (Bilateral) de 0.000 que es menor a $p=0.05$, que quiere decir que es una correlación media.

Peltroche, E. (2016), en su investigación Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente, Se determino que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, donde el coeficiente de correlación de Spearman es 0.569 mientras que el nivel de significancia es 0.00, permitiendo corroborar acorde a los estadísticos obtenidos en la presente investigación (Tabla N°9)

Encalada, (2016) en su Tesis Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores; obteniendo la relación existente entre la variable satisfacción laboral con la variable productividad, además de tener como resultados: la alta relación significativa de confianza con un 95% entre Satisfacción Laboral y productividad (Sig = 0.000 < 0.0) como resultado una correlación directa y de nivel media (Rho Spearman = 0.521) llegando a la conclusión: la relación significativa de la variable Calidad de Vida Laboral y la productividad de los colaboradores del servicio de nutrición. El resultado es acorde a los estadísticos obtenidos en la investigación (Tabla N°9)

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y los resultados objetivos en el proceso de desarrollo de la investigación, e determinan las siguientes conclusiones.

Primera. Siendo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio con la productividad en la empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018, mediante los resultados encontrados en el presente investigación, se determina que existe relación entre la confiabilidad y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.570 y un nivel de significancia de 0.001. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

Segunda. Siendo como objetivo específico determinar la relación confiabilidad con la productividad en la empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018, existe suficiente relación entre la confiabilidad y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI S.A.C., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.554 y un nivel de significancia de 0.001. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

Tercero. Siendo como objetivo específico determinar la relación entre confianza con la productividad en la empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018, existe suficiente relación entre la confiabilidad y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.313 y un nivel de significancia de 0.001. En otras palabras, se considera una correlación positiva baja.

Cuarto. Siendo como objetivo específico determinar la relación entre la empatía con la productividad en la empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018, existe suficiente relación entre la confiabilidad y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.620 y un nivel de significancia de 0.001. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

VI. RECOMENDACIONES

Los resultados expuestos en la presente investigación permiten proponer las siguientes dimensiones:

Primera. Se observa una relación positiva media entre calidad de servicio con la productividad en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI SAC por lo que se recomienda a la gerencia optimizar la confiabilidad, confianza y empatía, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Segunda. Se observa una relación positiva media entre la confiabilidad con la productividad en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI SAC por lo que se recomienda a la gerencia implementar planteamientos de mejoras en los servicios y vehículos que se dispongan para el servicio de los pasajeros.

Tercero. Se observa una relación positiva baja entre la confianza con la productividad en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI SAC por lo que se recomienda a la gerencia potenciar la comunicación con los colaboradores para un mejor servicio del cliente.

Cuarto. Se observa una relación positiva media entre la empatía con la productividad de la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI SAC por lo que se recomienda a la gerencia implementar capacitaciones constantes para potenciar el profesionalismo ante el labor que realizan los transportistas..

VII. REFERENCIAS

- Alvarado, F. (2015). *Productividad y calidad total en la Sub gerencia de procesamiento de identificación – RENIEC - Lima Cercado, 2014.* (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Bolívar, M. (2015) Productividad personal: Aprende a liberarte del estrés con GTD. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=LdHKBgAAQBAJ&pg=PT53&dq=productividad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjy28_6PcAhXQo1kKHQW0B5IQ6AEILDA#v=onepage&q=productividad&f=false
- Carpio, C (2013) Estrategias de atención al cliente para posicionar los servicios de Intec C.A. En la Web 2.0. Recuperado de <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/tesis-final.pdf>
- Encalada, R. (2016). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016.* (Tesis Magister)
- Evans y Lindsay (2014) Administración y control de la calidad (9na Ed). Santa Fe
- Hermoza, M. (2015) Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana 2015. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/279/ADMHERMUN15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hidalgo, F (2015) Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM CANTON BABAHOYO. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/279/ADMHERMUN15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oña, L (2013) Análisis de la calidad del servicio del transporte público mediante arboles de decisión. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/21976958.pdf>
- Paladines, C (2017) La calidad del servicio Público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016. Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4385/1/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf>
- Peltroche, E. (2016). *Calidad de servicio y Satisfacción del Cliente de la Empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016.* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Ramirez. (2014) Capacitación de personal y su influencia en calidad de servicio en la empresa de

transporte las estrellas S.R.L de distrito de puente Piedra del año 2014. Recuperado de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18907/Ram%C3%ADrez_VMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reig, P. (2015) La productividad en la empresa (1ra Ed). España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=LdHKBgAAQBAJ&pg=PT53&dq=product_6PcAhXQo1kKHQW0B5IQ6AEILDAB#v=onepage&q=productividad&f=false

Sáez, M. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Beramed E.I.R.L, del distrito Los Olivos*. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Menorca, Ayensa y Borondo (2014) la calidad en organizaciones turísticas. Recuperado de: <http://www.paraninfo.es/catalogo/9788428329712/la-calidad-en-las-organizaciones-turisticas>

Varga y Aldana (2014) La calidad y servicio: Conceptos y herramientas. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=574DQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Gastalver, C. (2017) UF09222- Gestion de costes y calidad del servicio de transporte por carretera. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=f31XDwAAQBAJ>

Sosa, A. (2015) Entorno de control basado en el marco integrado de control interno del comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión treadway (COSO III), y su influencia en la gestión eficaz de las actividades de ganadería – agropecuaria life S.A.C en el ejercicio 2014. Recuperado de:http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/983/sosaarana_edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins (2018) Administración. Recuperado de: <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>

Bolívar (2015) Productividad personal: Aprende a liberarte del estrés con GTD. Recuperado de:<https://books.google.com.pe/books?id=LdHKBgAAQBAJ&pg=PT201&dq=bolivar+2015+productividad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiAmNKh84bfAhXBzVkKHxphDikQ6AEIKDAA#v=onepage&q=bolivar%202015%20productividad&f=false>

Hernández, Fernando y Baptista (2014) Metodología de la Investigación. Recuperado de:
[https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_d
e_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

ANEXOS

ANEXO 01 . MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			V1: CALIDAD DE SERVICIO			
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS GENERAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
¿Cuál es la relación de Calidad de Servicio y la Productividad en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C ate, 2018?	Describir la relación entre la calidad de servicio y la productividad en la empresa de transporte y turismo california Siglo XXI S.A.C Ate, 2018	Existe relación de la calidad de servicio y la productividad en la empresa de transporte y turismo california Siglo XXI SA.C Ate, 2018	Confiabilidad	Disponibilidad	1, 2	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Utilización	3, 4	
				Honestidad	5, 6, 7	
			Confianza	Compromiso	8, 9	
				Lealtad	10,11,12	
			Empatia	Liderazgo	13, 14	
				Compresión	15, 16	
				Identificación de necesidades	17, 18	
				Ponerse en lugar de los demas	19, 20	
			V2. Productividad			
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
Cómo la confiabilidad se relaciona con la productividad en la empresa de transportes y turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018?	Determinar la relación de la innovación y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC, Ate 2018.	Existe relación de la innovación y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC Ate, 2018.	Innovación	Adaptación Continua	1, 2	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Actividad	3, 4	
				Desenvolvimiento	5, 6	

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS			
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
¿Cómo la confianza se relaciona con la productividad en la empresa de transportes y turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018?	Determinar la relación entre el proceso humano y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC, Ate 2018.	Existe relación del proceso humano y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC Ate, 2018.	Proceso Humano	Capacidad	7,8
				Motivación	9, 10
				Clima Laboral	11. 12
¿Cómo la empatía se relaciona con la productividad en la empresa de transportes y turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018?	Determinar la relación empatía se relaciona con la productividad en la empresa de transportes y turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018?	Existe relación entre la flexibilidad y la productividad en la empresa de transportes y turismo california Siglo XXI SAC Ate, 2018.	Flexibilidad	Estimulo	13, 14
				Desarrollo Profesional	15, 16
				Alcance de adaptabilidad	17, 18
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TECNICA E INSTRUMENTOS	
El diseño que se seguirá responde a un diseño no experimental, transeccional correlacional ya que se recolectará datos en tiempo determinado con el objetivo de determinar la correlación existente entre las variables de la investigación.		Población: En este estudio se aplicará el estadístico causal a toda la población finita conformada por 72 empleados con contrato de transporte en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C.		Variable 1: Calidad de servicio	Variable 2: Productividad
				Técnicas: Encuesta	Técnicas: Encuesta
				Instrumentos: Cuestionario	Instrumentos: Cuestionario
				Autor: Stringer (2003)	Autor: Stringer (2003)
		Muestra: Esta conformado por 72 empleados			

ANEXO 02. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE CALIDAD DE SERVICIO

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
V1. Calidad de Servicio	Para Menorca, Menorca, Ayensa, Borondo (2014) la calidad de servicio puede entenderse como: "La calidad surge mediante la necesidad de permitir cumplir las expectativas de los mismos clientes. Para ello el valor que sea percibido por el servicio que será aceptado" (p.15)	Se valido a través del instrumento de la escala de Likert especificado del 1 al 5 donde 1 es Totalmente desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, que conto con 20 items, tomando como referencia la escala desarrollado por Stringer (2002), el cual permitio adaptarla a la realidad de la investigacion	Confiabilidad	Disponibilidad	¿Cree usted que la comunicación constante con sus colaboradores permite mejorar en su labor?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Tolamente de acuerdo
					¿Considera que los colaboradores se relacionan mutuamente como equipo de trabajo?	
				Utilización	¿Cree usted que la honestidad de tu jefe te genera tranquilidad en tu trabajo?	
					¿Considera que un buen trato con tus compañeros de trabajo te permite un mejor servicio en tu labor?	
				Honestidad	¿El servicio que brinda cumple su objetivo como trabajador?	
					¿Cree usted que la labor que realiza su jefe conlleva a una gran responsabilidad para sus compañeros de trabajo?	
			¿Cree usted que al interactuar con el cliente le genera mayor empatía?			
			Confianza	Compromiso	¿Considera que sus compañeros de trabajo se sienten identificados con la empresa?	
					¿Cree usted que es capaz de resolver los obstáculos de su área de transporte, con su equipo de trabajo?	
				Lealtad	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo son leales a la empresa?	
					¿El comportamiento de sus colaboradores le genera confianza para un mejor servicio?	
				Liderazgo	¿Cree usted que es importante mantener unido a su equipo de trabajo?	
					¿Se siente seguro con el servicio que brinda con sus colaboradores?	
			Empatia	Comprensión	¿Cree usted que al interactuar con sus compañeros de trabajo se ayuda a mejorar en su labor?	
					¿Considera que cada trabajador se interiorizan con de los demás en caso de algún problema en el área de transporte ?	
				Identificación de necesidades	¿Cree usted que al interactuar con el cliente le genera mayor empatía?	
					¿Considera que su jefe aplica constantemente el trabajo en equipo con sus colaboradores?	
				Ponerse en lugar de los demas	¿Cree usted que si fuera usted un pasajero se le atendería de la misma manera que trata los trabajadores?	
¿Considera que su jefe aplica constantemente el trabajo en equipo con sus colaboradores?						
¿Considera que sus compañeros de trabajo se sienten identificados con la empresa?						

ANEXO 03. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE PRODUCTIVIDAD

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
V2. Productividad	Para Reig (2015) la productividad se define como: “El hombre productivo es un hombre sano, que sabe lo que quiere, teniendo una misión clara en su vida y a su vez hace lo posible de valorar a sus superiores lo cual le permite convertirse en un agente positivo de la naturaleza y de la vida” (p.238).	Se valido a través del instrumento de la escala de Likert especificado del 1 al 5 donde 1 es Totalmente desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, que conto con 18 items, tomando como referencia la escala desarrollado por Stringer (2002), el cual permitio adaptarla a la realidad de la investigacion	Innovación	Adaptación continua	¿Cree usted que si las leyes cambiaran se regirían por esas nuevas leyes?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Tolamente de acuerdo
					¿Considera que realiza una buena labor en el rubro de transporte?	
				Actividad productiva	¿Cree usted que las actividades que realiza continuamente son sus colaboradores es necesarias mejorarlas?	
					¿Realiza constantemente con su equipo de trabajo la mejora de calidad de servicio?	
				Desenvolvimiento	¿Cómo trabajador la innovación constante le facilita en su servicio?	
					¿Interactúa continuamente con sus clientes?	
			Proceso Humano	Capacida Humana	¿Considera que los clientes están satisfecho con su labor?	
					¿Cree usted que la labor de sus colegas motiva a otros a mejorar para una mejor atención hacia los clientes?	
				Motivación	¿Cree usted que existe un buen clima laboral al interactuar con sus clientes?	
					¿ Considera que la motivación conlleva a mejorar a en su productividad de su equipo de trabajo?	
				Clima Laboral	¿Se relaciona mutuamente con sus demás compañeros de trabajo?	
					¿ Considera que el buen clima laboral le facilita su labor con su equipo de trabajo?	
			Flexibilidad	Estímulo	¿Considera que los incentivos que brinda la empresa, permite que mejore en su labor?	
					¿Cree usted que las capacitaciones que brinda la empresa, facilita a mejorar su labor con los clientes?	
				Desarrollo Profesional	¿Considera que cada día realiza un mejor labor hacia sus clientes?	
¿Cómo colaborador se considera apto para su labor en el area de transporte?						
Alcance de adaptabilidad	¿ Considera que los constantes cambios en el area de transporte ,le ayudana a mejorar en su labor?					
	¿Cree que la adaptabilidad facilita su servicio que brinda con sus colaboradores?					

ANEXO 04. INSTRUMENTO
CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Estimado colaborador, este cuestionario diseñado por Stringer (2002), adaptado del inglés al castellano, ha sido diseñado con el objetivo de medir cómo se siente en su ambiente laboral, para lo cual deberá tener en consideración sus experiencias vividas.

Asimismo, se le hace mención que no se brindaran sus datos y serán anónimas, por ello se le agradeceré responder el cuestionario lo más objetivamente posible marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de preguntas.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

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

N °	Calidad de Servicio	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la comunicación constante con sus colaboradores permite mejorar en su labor?					
2	¿Considera que los colaboradores se relacionan mutuamente como equipo de trabajo?					
3	¿Cree usted que la honestidad de tu jefe te genera tranquilidad en tu trabajo?					
4	¿Considera que un buen trato con tus compañeros de trabajo te permite un mejor servicio en tu labor?					
5	¿El servicio que brinda cumple su objetivo como trabajador?					
6	¿Cree usted que la labor que realiza su jefe conlleva a una gran responsabilidad para sus compañeros de trabajo?					
7	¿Cree usted que al interactuar con el cliente le genera mayor empatía?					

8	¿Considera que sus compañeros de trabajo se sienten identificados con la empresa?					
9	¿Cree usted que es capaz de resolver los obstáculos de su área de transporte, con su equipo de trabajo?					
10	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo son leales a la empresa?					
11	¿El comportamiento de sus colaboradores le genera confianza para un mejor servicio?					
12	¿Cree usted que es importante mantener unido a su equipo de trabajo?					
14	¿Se siente seguro con el servicio que brinda con sus colaboradores?					
15	¿Cree usted que al interactuar con sus compañeros de trabajo se ayuda a mejorar en su labor?					
16	¿Considera que cada trabajador se interiorizan con de los demás en caso de algún problema en el área de transporte ?					
17	¿Cree usted que al interactuar con el cliente le genera mayor empatía?					
18	¿Considera que su jefe aplica constantemente el trabajo en equipo con sus colaboradores?					
19	¿Cree usted que si fuera usted un pasajero se le atendería de la misma manera que trata los trabajadores?					
20	¿Considera que su jefe aplica constantemente el trabajo en equipo con sus colaboradores?					

CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD

Estimado colaborador, este cuestionario diseñado por Stringer (2002), adaptado del inglés al castellano, ha sido diseñado con el objetivo de medir cómo se siente en su ambiente laboral, para lo cual deberá tener en consideración sus experiencias vividas.

Asimismo, se le hace mención que no se brindarán sus datos y serán anónima, por ello se le agradeceré responder el cuestionario lo más objetivamente posible marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de preguntas.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

1. Totalmente en desacuerdo, 2. Desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

N o	PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que si las leyes cambiaran se regirían por esas nuevas leyes?					
2	¿Considera que realiza una buena labor en el rubro de transporte?					
3	¿Cree usted que las actividades que realiza continuamente son sus colaboradores es necesarias mejorarlas?					
4	¿Realiza constantemente con su equipo de trabajo la mejora de calidad de servicio?					
5	¿Cómo trabajador la innovación constante le facilita en su servicio?					
6	¿Interactúa continuamente con sus clientes?					

7	¿Considera que los clientes están satisfecho con su labor?					
8	¿Cree usted que la labor de sus colegas motiva a otros a mejorar para una mejor atención hacia los clientes?					
9	¿Cree usted que existe un buen clima laboral al interactuar con sus clientes?					
10	¿ Considera que la motivación conlleva a mejorar a en su productividad de su equipo de trabajo?					
11	¿Se relaciona mutuamente con sus demás compañeros de trabajo?					
12	¿ Considera que el buen clima laboral le facilita su labor con su equipo de trabajo?					
13	¿Considera que los incentivos que brinda la empresa, permite que mejore en su labor?					
14	¿Cree usted que las capacitaciones que brinda la empresa, facilita a mejorar su labor con los clientes?					
15	¿Considera que cada día realiza un mejor labor hacia sus clientes?					
16	¿Cómo colaborador se considera apto para su labor en el area de transporte?					
17	¿ Considera que los constantes cambios en el area de transporte ,le ayudana a mejorar en su labor?					
18	¿Cree que la adaptabilidad facilita su servicio que brinda con sus colaboradores?					

ANEXO 07. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Experto 01



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Gallardo Vásquez / KrussI.2. Cargo e Institución donde labora: Director de InvestigaciónI.3. Especialidad del experto: Doc en Educación

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____

I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, de del 2018

 Firma de experto informante

DNI: ----- 41599109 -----



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Galla Vázquez / Kruss

I.2. Cargo e Institución donde labora: Director de Investigación

I.3. Especialidad del experto: Dr. en Educación

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____

I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

Ate,..... de.....del 2018

Firma de experto informante

DNI: 41599709

Experto 02



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg/

I.2. Cargo e Institución donde labora:

I.3. Especialidad del experto:

I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:

I.5. Autor del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ÍTEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88,7

Ate, 11 de Octubre del 2018

Firma de experto informante

DNI: 08193124

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: D.(Mg) VILLAR CASTILLO FREDDY
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-ATE
- I.3. Especialidad del experto: ECONOMISTA
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- I.5. Autor del instrumento: CAIRE CERRON ETSON ALBAIR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

88.5

Ate, 11 de Octubre del 2018

Firma de experto informante

DNI:

08193121

Experto 03



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NOVARDO TAPIA JAVIER
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: CARLE CERVON ETSON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

Ate, 10 de OCTUBRE del 2018



Firma de experto informante

DNI: 28814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: CAIRE CERRON ETSON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: CAIRE CERRO ETSON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: CAIRE CERRO ETSON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4		
52	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5		
56	2	5	2	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5		
57	2	2	5	2	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	
59	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	2	5	2	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	
60	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	5	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	2	2	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	
65	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	4	1	1	1	4	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	4	4	1	4	4	1	1	4	5	1	4	1	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	2	2	2	5	2	5	5	2	5	5	2	2	5	5	2	5	2	2	5	5	2	5	2	5	2	2	5	

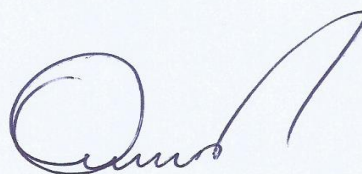
ANEXO 9: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, *Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón*, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Ate, revisor de la tesis titulada "Calidad de Servicio y la Productividad en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C., Ate 2018" del estudiante Caire Cerron Etsón Aldair, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/La suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate, 5 de diciembre del 2018



.....
 Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
 DNI: 06614765

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 10: PANTALLAZO DEL TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/html/carta/ev/?lang=es&u=1274592101&e=1245003269&e=5

feedback studio Etsón Aldair Caire Cerrón LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO CALIFORNIA SIGLO XXI S.A.C ATE-2018 -- /0 < 7 de 7 >

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE
 TRANSPORTE Y TURISMO CALIFORNIA SIGLO XXI S.A.C ATE-2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
 ADMINISTRACIÓN
 AUTOR
 Caire Cerrón Etsón Aldair

ASESOR
 Cervantes Ramon Edgard Francisco

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Eficación de Organizaciones

Página: 1 de 33 Número de palabras: 8359


Text-only Report High Resolution **Achivado** 21:06 20/11/2018

*Mg. Edgard Cervantes Ramon
5/12/18*

Resumen de coincidencias **9 %**

Rank	Source	Match %
1	Entregado a UNIV DE L...	1 %
2	iac12orl.com	1 %
3	Entregado a Universidad...	1 %
4	Entregado a Tecsup	1 %
5	repositorio ucv.edu.pe	1 %
6	documentis.nax	1 %
7	www.scribd.com	<1 %
8	repositorio unpu.edu.pe	<1 %
9	repositorio ucpeu.edu.pe	<1 %
10	Entregado a Universidad...	<1 %
11	www.cepchile.cl	<1 %
12	Entregado a Universidad...	<1 %
13	www.tdx.cat	<1 %

ANEXO 11: AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Caire Cerron Etsón Aldair , identificado con DNI N° 76775575,

egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Calidad de Servicio y la Productividad en la Empresa de Transporte y Turismo California Siglo XXI S.A.C. Ate, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

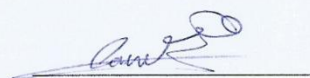
.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 76775575

FECHA: 5 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 12: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Caire Cerron, Etsón Aldair

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**CALIDAD DE SERVICIO Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y
TURISMO CALIFORNIA SIGLO XXI S.A.C. ATE, 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de diciembre de 2018NOTA O MENCIÓN: 11 ONCE

Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
DNI 06614765