



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMÍA SOCIAL**

**CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN
DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EN LA
COMUNIDAD CANCHUNCHU VIEJO, MUNICIPIO BERMÚDEZ.
CARÚPANO ESTADO SUCRE. PERIODO 2016 – 2017.**

Autores:

Cedeño, Albert; C.I. V-20.376.798
Rivera, Damaris; C.I. V-18.591.194

Tutora:

Msc. Marisol Marcano

**Trabajo de Grado Modalidad Área de Grado, Presentado como Requisito
Parcial para Optar al Título de Licenciados en Trabajo Social.**

Carúpano, Julio de 2017

**CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN
DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EN LA
COMUNIDAD CANCHUNCHU VIEJO, MUNICIPIO BERMÚDEZ.
CARÚPANO ESTADO SUCRE. PERIODO 2016 – 2017.**

**Trabajo De Grado, Modalidad Área de Grado, Presentado como Requisito
Parcial para Optar al Título de Licenciados en Trabajo Social**

Br. Cedeño Mujica Albert José
Br. Rivera García Damaris Del Carmen

Tutora:
Msc. Marisol Marcano

Carúpano, Julio de 2017



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMÍA SOCIAL**

**CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN
DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EN LA
COMUNIDAD CANCHUNCHU VIEJO, MUNICIPIO BERMÚDEZ.
CARÚPANO ESTADO SUCRE. PERIODO 2016 – 2017.**

APROBADO POR:

MSC. MARISOL MARCANO

ESTE TRABAJO FUE EVALUADO EN LA CATEGORÍA DE

APROBADO

Carúpano, Julio de 2017

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	ix
LISTA DE CUADROS	xi
RESUMEN	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
EL PROBLEMA	4
1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	4
1.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	7
1.2.1.- Objetivo General.....	7
1.2.2.- Objetivos Específicos.	7
1.3.- JUSTIFICACIÓN.....	8
CAPITULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.1.1.- Antecedentes Internacionales.	10
2.1.2.- Antecedentes Nacionales.	12
2.2.- BASES TEÓRICAS.	13
2.2.1.- Calidad de Servicio.....	14
2.2.2.- Principios de la Calidad de Servicio.....	16
2.2.3.- Modelo que evalúan la Calidad de Servicio.	18
2.2.4.- Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.	19
2.3.- BASES LEGALES.	22
2.3.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).	22
2.3.2.- Ley de Tránsito Terrestre.....	23
2.4.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	24
2.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	26

CAPITULO III	30
MARCO METODOLÓGICO	30
3.1.- NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.3.- POBLACIÓN.....	31
3.4.- MUESTRA.....	32
3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
3.6.- CONFIABILIDAD Y VALIDEZ.....	36
3.6.1.- Confiabilidad.....	36
3.6.2.- Validez.....	36
3.7.- TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	37
3.8.- FUENTES DE INFORMACIÓN.....	38
3.8.1.- Fuentes primarias.....	38
3.8.2.- Fuentes secundarias.....	38
CAPÍTULO IV	39
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	39
CAPÍTULO V	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1.- CONCLUSIONES.....	62
5.2.- RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFÍA	66
Referencias de Libros	66
Referencias de Tesis	67
Referencias Legales	67
Referencias de Páginas Web.....	68
ANEXOS	70
HOJA DE METADATOS	85

DEDICATORIA

A **Dios**, por estar conmigo en todo momento y bendecirme días tras días, dándome las fuerzas necesarias para la culminación de este trabajo.

A Mis **Padres, Alberto y Edith**, por darme la vida, por apoyarme y estar conmigo en los momentos buenos y malos, por tenerme paciencia y por enseñarme que los sueños se hacen realidad, gracias infinita, los Amo.

A mis **hermanos, Alberto (Q.E.P.D.), Edianny y Elvis**, gracias por sus palabras de motivación y por brindarme su apoyo. Alberto, hermanito aunque no te conocí, siempre te he pedido fuerza en donde quieras que estés para culminar mis estudios y sé que no me has dejado caer, mi tesis va dedicada a ti manito, sigue protegiéndonos.

A mis **Sobrinos Darluis Alberto, Sofía y Saori**, a pesar de que aún son niños y niñas siempre me han demostrado apoyo, diciéndome “Tío tu puedes”, “Tío falta poco”, “Tío pronto serás Licenciado”.

A mis **Abuelos, Abuelas, Tías, Tíos, Primos, y Primas**, por apoyarme, motivarme y por estar siempre pendiente de mí y mi formación.

Albert Cedeño

DEDICATORIA

A **Dios**, por haberme guiado por el sendero de la luz y la esperanza, y por darme la oportunidad de alcanzar esta meta.

A Mis **Padres, Samari y Fermín**, por brindarme todo su apoyo incondicional que me permitió continuar con mis estudios, porque siempre consiguieron darme aliento y esperanza para lograr culminar esta etapa de mi vida.

A mi **esposo Eliezer y a mi hijo Eliezer**, por darme esa alegría diariamente e impulsarme para ser mejor día a día, son ustedes mi vida.

A mis **Hermanos, Diana, Danny, José Antonio y Daniela, y mi sobrino José Ramón**, que constantemente me dan lecciones de vida y superación que me permitieron nunca desmayar en este camino.

A **Albert Cedeño** mi compañero de Curso Especial de Trabajo de Grado y amigo incondicional de tantos años, por su paciencia, comprensión y apoyo.

A mis amigos y amigas, que compartieron conmigo tantas experiencias y anécdotas, en especial a **Daniela, Angely, Leodernis, Francys, Gilberto, Yeisy, Mauricio** y todos aquellos que compartieron conmigo a lo largo de estos años y en esta casa de estudio.

A todos **mis profesores y amigos**, a los **obreros** y al **personal administrativo**, de esta universidad.

A **todos mis amigos**, que son tantos, el cual no me alcanzaría para nombrarlos a todos, gracias porque han sido parte fundamental de este logro.

Damaris Rivera

AGRADECIMIENTOS

Quisiéramos agradecerle primeramente a **Dios Padre**, por ser nuestro guía en tan importante y largo camino, por su protección, apoyo, bendiciones y darnos la fuerza necesaria para llevar a cabo esta investigación.

A nuestros **Padres**, por darnos la vida, por su apoyo incondicional durante todo este proceso, por ayudarnos a superar cada uno de los obstáculos que se nos presentaron durante la realización de este trabajo, por motivarnos e incentivarnos que con esfuerzo y dedicación se logran cada uno de los objetivos que nos proponíamos.

A nuestros **Hermanos y Hermanas** por brindarnos todo su apoyo durante este proceso y motivarnos a seguir adelante.

A la **Universidad De Oriente Núcleo Sucre-Carúpano**, por ser nuestro segundo hogar en este proceso de formación, brindándonos así la oportunidad de formarnos como futuros profesionales.

A cada uno de **Nuestros Profesores**, por su dedicación y esmero, por transmitirnos tantos conocimientos de nuestra carrera, por luchar cada día tanto por nuestra casa de estudio, como por la cantidad de estudiantes que necesitan una educación real y verdadera, ayudándolos a desarrollarse como personas y futuros profesionales.

A la **Msc. Marisol Marcano**, nuestra tutora, por su colaboración incondicional y por ofrecernos todos los conocimientos necesarios para la elaboración de este trabajo.

A mis **Compañeros de Clases**, pero en especial a **Leodernis, Ali, Francys, Jackeline, Yeisy, Mauricio, Daniela, Angely y Gilberto**, con los cuales compartimos momentos inolvidables, convirtiéndonos en hermanos y hermanas apoyándonos uno de los otros, siempre en función de crecer y mejorar como persona.

Autores

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1. El aseo de las unidades es el adecuado.....	39
Cuadro N° 2. En las unidades existen avisos de información sobre el cuidado de la misma.....	40
Cuadro N° 3. Funcionan adecuadamente los elementos que componen las unidades, tales como: puertas, ventanas, botones de parada, entre otros.....	41
Cuadro N° 4. Las unidades se encuentran en condiciones adecuadas para prestar el servicio.....	42
Cuadro N° 5. Los operadores muestran interés, en resolver conflictos ocasionados en las unidades.....	43
Cuadro N° 6. Los operadores muestran interés en la mejora del servicio.....	44
Cuadro N° 7. Los operadores cumplen con las rutas establecidas.....	45
Cuadro N° 8. El servicio es ofrecido de manera adecuada.....	46
Cuadro N° 9. Los operados cumplen las normas de tránsito mientras prestan el servicio de transporte.....	47

Cuadro N° 10.	El servicio de transporte es garantizado en horario diurno y nocturno.....	48
Cuadro N° 11.	El servicio es ofrecido de manera fluida.....	49
Cuadro N° 12.	El servicio es ofrecido de manera frecuente.....	50
Cuadro N° 13.	Es accesible el servicio que prestan las unidades.....	51
Cuadro N° 14.	El comportamiento de los operadores le inspira confianza.....	52
Cuadro N° 15.	Se siente seguro en las unidades.....	53
Cuadro N° 16.	Son responsables los operadores de las unidades.....	54
Cuadro N° 17.	Los operadores muestran respeto hacia los usuarios.....	55
Cuadro N° 18.	El pasaje estudiantil es respetado por los operadores.....	56
Cuadro N° 19.	Los operadores son amables con los usuarios.....	57
Cuadro N° 20.	Los operadores tratan a los usuarios siempre con cortesía.....	58
Cuadro N° 21.	Los operadores se preocupan por ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.....	59
Cuadro N° 22.	Los operadores escuchan a los usuarios cuando surge alguna queja.....	60



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE – EXT. CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

**CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN
CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EN LA COMUNIDAD
CANCHUNCHU VIEJO, MUNICIPIO BERMÚDEZ. CARÚPANO ESTADO
SUCRE. PERIODO 2016 – 2017.**

Tutora:

Msc. Marisol Marcano

Autores:

Br. Cedeño Albert

Br. Rivera Damaris

RESUMEN

La presente investigación, tiene como finalidad dar a conocer los factores más relevantes sobre la Calidad de Servicio que presta la Asociación Civil Unión De Conductores Nuestra Señora Del Carmen en la Comunidad Canchunchu viejo, Municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017. La misma tiene como objetivo principal Analizar la Calidad de Servicio que presta la Asociación Civil Unión De Conductores Nuestra Señora Del Carmen en la Comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez. Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017. Se empleó una metodología basada en una investigación descriptiva con diseño de campo. Se tomó el 0,5% del total de la población representada en una muestra de 96 Usuarios perteneciente a la comunidad de Canchunchu viejo, a los cuales se les aplico un instrumento tipo cuestionario bajo el modelo SERVQUAL, el cual consta de 22 ítems que evalúa de manera específica cada una de las dimensiones de la calidad de servicio, de esta manera los resultados arrojados, llevaron a los autores a la siguientes conclusiones: se pudo conocer que la apariencia de las unidades no es satisfactoria para los usuarios, debido a la falta de mantenimiento que las mismas necesitan, del mismo modo se pudo inferir que los usuarios no se sienten seguro dentro de las unidades; así como también que la frecuencia, fluidez y accesibilidad del servicio no es ofrecido de forma adecuada. En términos generales, el servicio prestado por la Asociación Civil Unión De Conductores Nuestra Señora Del Carmen, no es de calidad, debido a las falla que presentan tanto el personal como las unidades de transporte, lo que impide a los usuarios el disfrute de un servicio que les genere altos niveles de satisfacción, llevándolos al cumplimiento de cada una de sus expectativas.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Conductores, Expectativas, Satisfacción, Usuarios.

INTRODUCCIÓN

Hoy día escuchamos con frecuencia que algunas organizaciones de transportes desean diferenciarse de sus competidores a través de un servicio adecuado al usuario. Mucha gente lo llama excelencia en el servicio, servicio fabuloso o simplemente, buen servicio. Sin embargo en la actualidad, existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye fundamentalmente a determinar la posición de una organización de transporte es la opinión de los usuarios sobre el servicio que reciben. De esta manera para que los usuarios se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer altamente todas sus necesidades y expectativas. Por lo tanto esto es lo que se ha decidido llamar, calidad de servicio.

Joseph M. Juran (1993), plantea que la calidad de un producto o servicio es “*adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente*”. De acuerdo con el autor, este establece que la calidad de servicio tiene como finalidad satisfacer las expectativas del cliente de acuerdo al uso que el mismo le dé al servicio ofrecido por la organización, dicho servicio si es de calidad generara en el usuario un estado de confort estable, o en su defecto si el servicio no es el adecuado producirá en el usuario bajos niveles de satisfacción.

Por otra parte, la calidad de servicio es un tema de suma importancia dentro del ámbito económico y comercial, ya que representa un elemento sumamente importante en lo referente a la situación de comodidad o incomodidad que pueden sentir los diversos consumidores o potenciales consumidores de una empresa. Según Víctor Quijano (2004), establece que la calidad de servicio “*es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)*”. De esta manera lo citado con anterioridad y enfocándolo hacia nuestro tema de investigación, podemos decir,

que las empresa u organizaciones de transporte perteneciente a cualquier sociedad, es la única entidad encargada en ofrecerle un servicio de calidad a sus usuarios, por lo tanto para que el servicio ofrecido por la organización de transporte sean satisfactorio para el usuario, las unidades deben estar en buenas condiciones (unidad en total limpieza, asientos, ventanas y puertas en buen estado, entre otros elementos), excelente atención de los conductores (buena presencia, educación y forma de expresarse hacia los usuarios) y horario de trabajo adaptado a las necesidades de los usuarios.

No obstante, la evolución y modernidad del mercado de los servicios han dado lugar a que éstos sean cada vez más sofisticados y alcancen a un mayor número de sectores de la sociedad, razón por la cual las personas son cada día más exigente. Sin embargo, si deseamos mantenernos ante las exigencias del medio actual y estar preparados para el futuro, es necesario continuar con un esfuerzo constante por mejorar la calidad de nuestros servicios, tanto internos como externos, mediante una actitud participativa y de aprendizaje, ya que una sola acción no asegura que una organización mejore todas las facetas del servicio.

Por tal motivo el presente trabajo se realizó con la finalidad de conocer la calidad de servicio que presta la Asociación Civil Unión Conductores Nuestra Señora del Carmen en la comunidad de Canchunchu Viejo. Municipio Bermúdez. Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016-2017, a objeto de averiguar si esta organización de transporte ofrece un buen servicio de calidad a sus usuarios.

Dicho proyecto de investigación consta de cinco capítulos y otros elementos, desglosado de la siguiente manera:

Capítulo I: En el cual se identifica el problema objeto de estudio, los objetivos de la investigación y la justificación que determina la investigación.

Capítulo II: Aquí se hallan los antecedentes, bases teóricas, bases legales, definición de términos básicos y operacionalización de variable.

Capítulo III: Se detallan los aspectos metodológicos en el que se centra este trabajo de investigación, nivel, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, fuentes de información, considerando a su vez los niveles de validez, confiabilidad, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV: Se representa la interpretación y el análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a las personas, dichos resultados se describirán en forma de tablas y gráficos.

Capítulo V: Contiene las conclusiones y recomendaciones generadas del análisis de los resultados, así como también se presenta las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Cuando hablamos de servicio como concepto, nos referimos a un conjunto de acciones que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. También pueden ser definida, como las funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos; en la misma se incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar y ser desempeñadas por un gran número de individuos (funcionarios, empleados, empresarios, entre otros) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

De esta manera, el servicio público es denominado como la actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad de la población. Entre estos pueden señalarse algunos tipos de servicios donde se encuentra: la distribución de electricidad, el suministro de agua potable, la recolección de residuos, el transporte, entre otros servicios que fomenta el grado de bienestar y satisfacción de las personas.

Ahora bien, las diversas ciudades se encuentran con un servicio indispensable como son los medios de transporte, siendo este una necesidad inherente a la sociedad, que permite el cumplimiento de las tareas diarias de todas las personas ya que estas deben transportarse a diferentes lugares bien sea para su trabajo, escuelas o incluso para ir de compras. Los autobuses, taxis, mototaxis y metros, son los transportes más destacados, ya que estos pueden ser utilizados por cualquier individuo a través de los correspondientes billetes nacionales, pero suele suceder que los habitantes de la

ciudad pueden disfrutar de ciertas reducciones en el precio mediante determinados tarjetas especiales.

De igual manera, en el contexto de los sistemas de transporte, la calidad de servicio refleja la percepción que el usuario tiene de su desempeño, Juran define la calidad de servicio como: “*La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos*” (Juran, 1995), de lo antes citado, el autor se refiere a la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio, llevándolo a obtener un grado de bienestar adecuado donde cada uno de los aspectos del ser humano bien sea exigencia, expectativas, perspectivas y organización quedan suplida; ya que el cliente es el punto vital para cualquier empresa, por lo que conocer a fondo las necesidades cada vez más sofisticada y especializadas del mismo, así como de encontrar la mejor manera de satisfacerla con prácticas adecuadas es trascendental para la organización; por tanto, la calidad de servicio que ofrece una unidad de transporte debe surgir de las expectativas y necesidades que las personas proyecta al momento de utilizar un servicio, lo cual a su vez, ayudara a su modificación y mejoramiento.

En cuanto al servicio de transporte en Venezuela, este se caracteriza por la gran cantidad de vehículos que es utilizado como medio de transporte de pasajeros, también por la buena atención por parte de los conductores, en cuanto al trato y amabilidad hacia sus usuarios, igualmente por la preocupación de mantener las unidades en buen estado y en total limpieza para el disfrute y buena satisfacción de los usuarios siendo estos los encargados de establecer si el servicio prestado es de buena calidad o no. Sin embargo, en la actualidad el sector transporte ha venido presentando diversas fallas desde insumos hasta repuestos de los mismo, realidad que a su juicio contribuye con el deterioro de las unidades, y no permite prestar un servicio de calidad a sus usuarios. Se trata de una situación alarmante la falta de repuestos como cauchos, baterías, entre otros objetos de suma importancia para que

las unidades de transporte puedan funcionar correctamente y brindar una buena calidad del servicio, siendo esta esperada por sus usuarios.

En Carúpano, específicamente en la comunidad Canchunchu Viejo la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, encargada de prestar servicio de transporte de pasajeros en dicha zona, se ha visto afectada producto de la crisis económica por la que actualmente está pasando Venezuela, ya que puede impedir que los mismos no presten un servicio de calidad a las personas que se benefician de ella, lo que puede ocasionar un grado de insatisfacción en sus usuarios.

Anteriormente la organización de conductores contaba con un total de 60 Autobuses, sin embargo esa cantidad fue disminuyendo hasta llegar a 25 vehículos, debido al alto costo y falta de los repuestos, lo que trajo como consecuencia que mucho de los trabajadores que formaban parte de esta organización dejaran de laborar ya que no podrían económicamente costear dicha situación en pro de mejorar sus unidades, de igual manera se ven afectado los usuarios del mismo, debido a que ellos utilizan ese medio de transporte para ir bien sea a sus trabajos, escuelas, ir de compras a supermercados y tiendas, e incluso son necesario para regresar a sus hogares.

Aunado a la situación, las expectativas y necesidades de los usuarios, son cada vez más exigentes a la hora de obtener un buen servicio de transporte que le garantice, un grado de satisfacción adecuado y un bienestar de confort equilibrado. Con base a lo planteado, nace la inquietud de conocer como es la Calidad de Servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN en la Comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez. Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017, por lo tanto resulta atractivo plantearse las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la calidad de servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN?

¿Cuáles son las dimensiones que miden la calidad de servicio de transporte que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN?

¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio de transporte que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN?

¿Determinar la calidad del servicio de transporte que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN?

1.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1.- Objetivo General.

Analizar la Calidad de Servicio que presta la Asociación Civil Unión de Conductores Nuestra Señora del Carmen en la Comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez. Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017.

1.2.2.- Objetivos Específicos.

1. Identificar las dimensiones que miden la calidad de servicio de transporte que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN.

2. Describir la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio de transporte que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN.
3. Determinar la calidad de servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN en la comunidad Canchunchu Viejo.

1.3.- JUSTIFICACIÓN.

Según material de apoyo para la elaboración de trabajo especial de grado (versión 2013) “Justificación constituye todos los argumentos y las razones para desarrollar la investigación; se debe explicar porque es importante estudiar la situación considerada problema; revisar cuáles son los aportes generados por la investigación desde las dimensiones teórica, practica, metodológica y/o social”.

La propuesta se justifica desde el punto de vista práctico, metodológico y social. Enfocándolo desde el punto de vista práctico, la investigación permitirá beneficiar tanto a trabajadores como usuarios que utilizan el servicio de la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN.

Desde el punto de vista metodológico servirá de apoyo para futuras investigaciones relacionadas con el tema, donde esta podrá ser tomada como referencias o antecedentes para sustentar futuros trabajos, de igual manera ofrecerá información acerca de la calidad de servicio que prestan la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, en la comunidad de Canchunchu viejo, Carúpano estado Sucre.

Socialmente, esta investigación será de mucha ayuda para la asociación civil unión conductores nuestra señora del Carmen, pues los resultados del mismo servirán para conocer si el servicio de transporte que le presta a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo es el adecuado, o si necesita ser mejorado; lo que a su vez ayudara a desarrollar una calidad de vida apropiada a sus usuarios.

De igual manera, la Universidad de Oriente (UDO) se beneficia con esta investigación, porque podrá capacitar a los estudiantes con informaciones importantes sobre la calidad del servicio que deben ofrecer las asociaciones civiles y cooperativas de transporte, así como también los transportes públicos ofrecidos por el estado. De igual manera podrá ser de ayuda para los futuros universitarios que tengan la inquietud de ampliar el tema sobre la calidad del servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN en la comunidad Canchunchu Viejo; o desde otra perspectiva, estudiar la calidad del servicio en distintas áreas, tomando esta como antecedentes.

En cuanto a su relevancia académica. Su importancia se debe a que los investigadores, como futuros profesionales que optan por el título de Licenciados en Trabajo Social, tiene la oportunidad de interactuar con trabajadores de la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DELA CARMEN, al igual que con los usuarios beneficiado por el servicio, donde se conocerá con detalles como es la calidad del servicio que presta los transportistas, si es la adecuada o no, o si necesita ser mejorada en pro de aumentar la calidad de vida y nivel de satisfacción de los habitantes de la comunidad Canchunchu viejo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico o marco referencial, “es el producto de la revisión documental–bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. (Fidias G. Arias, 2012; p. 106). En este sentido, se presentara en el siguiente capítulo los antecedentes, las bases teóricas, las bases legales, operacionalización de variables y definición de términos básicos.

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Los antecedentes reflejan “los avances y el Estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (Fidias Arias, 2012; p. 106). De esta manera, se pudo encontrar diferentes trabajos de investigación tanto nacional como internacional, los cuales se citan a continuación:

2.1.1.- Antecedentes Internacionales.

Rojas, A. y Ebner, V. (2011), con su Tesina presentada como requisito para optar al grado de Licenciado en Administración, Titulado: **“Evaluación de la calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de Puerto Montt”**, Universidad Austral de Chile, Puerto Montt – Chile. Se plantearon como objetivo: Evaluar la calidad del servicio de Transporte a Personas en la ciudad de Puerto Montt.

De los logros de su trabajo, pudieron sintetizar que las empresas tienen la calidad y eficiencia para entregar un buen servicio, sin embargo la forma en que los centralistas y los choferes entregan el servicio no es el adecuado, ya que a través de las encuestas a consumidores evaluaron que lo imprescindible es el tiempo de

respuesta, estado del vehículo y manejo del chofer los cuales no dan una satisfacción de manera óptima. De acuerdo a los autores estos pudieron concluir que la calidad ofrecida por las unidades de transporte es deficiente, ya que se encuentran ausentes de las variables que los consumidores buscan para recibir un servicio donde las expectativas de los mismos quede satisfechas en su totalidad.

León, J. y Pitalua, E. (2011), en su Proyecto de Grado presentado como requisito para optar el título de Administrador de Empresas, titulado: **“Evaluación de la Calidad del Servicio al Cliente en la Terminal de Transporte de Cartagena”**, en la Universidad de Cartagena, Colombia. Planteando como objetivos: analizar la calidad del servicio del transporte intermunicipal de pasajeros ofrecido en la Terminal de Transporte de Cartagena, según interpretación de los usuarios del servicio, contrastando expectativas y percepciones. En esta se utilizó la metodología SERVQUAL, en donde realizaron la calificación de los aspectos más importantes de los clientes encuestados tanto en percepciones como en expectativas,

En cuanto a las percepciones se resalta el interés de los empleados por conocer más a sus clientes, la voluntad de los empleados de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes, entre otros; en cuanto a las expectativas se debe capacitar a los empleados para un trato más respetuosos, mejorar la señalización ya que esta es muy útil para el usuario debido a que se le haría más fácil y rápido tomar el transporte; por otra parte sobresalieron de las preguntas abierta lo más urgente en mejorar que son las sillas en mal estado, amabilidad de trabajadores, más seguridad, vigilancia y portería, y por ultimo pudieron dar algunas recomendaciones, para efectos de una estrategia de mejora validada para la satisfacción del servicio al cliente, desde los propios usuarios.

2.1.2.- Antecedentes Nacionales.

Ramírez, C. Y Suárez, J. (2011), con su Trabajo Especial de Grado, titulado **“Nivel de Satisfacción de los Usuarios Sobre la Calidad de los Servicios Públicos del Municipio Sucre, Estado Sucre Venezuela Enero - Marzo 2011. Caso: Parroquia Santa Inés”**, en la Universidad de Oriente (UDO), Núcleo Sucre – Cumana. Plantearon como objetivo: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos que presta el municipio Sucre del estado Sucre-Venezuela. Concluyéndose que el servicio mejor percibido por los usuarios en la parroquia Santa Inés fue el telefónico, mientras que los percibidos de forma negativas fueron en primer lugar el servicio de vialidad, seguido de la policía municipal. En relación a lo anterior, pudieron inferir que las instituciones no están cumpliendo cabalmente con sus funciones, trayendo como consecuencia la insatisfacción de los usuarios. Por otra parte, los autores hicieron hincapié en que es de vital importancia que los organismos competentes realicen investigaciones, y tomen en cuenta las que existen, sobre la percepción de los ciudadanos sobre su gestión de los servicios públicos, como soporte para tomar decisiones tendentes a mejorarlos y así satisfacer las necesidades de la población.

Rojas J. y Salazar L. (2016), en su Proyecto de Grado, modalidad Curso Especial de Grado, presentado como Requisito Parcial para optar al título de Licenciado en Administración, titulado: **“Calidad de servicio en el sistema superficial de Transporte Publico Bus Carúpano S.A.”**, Universidad de Oriente (UDO), Núcleo Sucre – Carúpano. Se plantearon como objetivos: Analizar la calidad del servicio prestado por el sistema superficial de transporte público Bus Carúpano S.A. Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

De esta manera, la investigación fue descriptiva, con diseño de campo y no experimental. Desarrollaron un instrumento tipo cuestionario el cual fue aplicado a 96

personas (usuarios). De los resultados obtenidos, concluyeron que la empresa Bus Carúpano S.A. inciden una serie de factores tales como, factores humanos, técnicos y económicos que repercuten directamente en el servicio prestado todos sus usuarios correspondientes a las rutas de Guayacán de las Flores y Playa Grande, con la intención de prestar un buen servicio. De igual manera pudieron conocer que las unidades de Bus Carúpano cuenta con excelente instalación, así como también de personal altamente capacitado para prestar el servicio y con una gran ética de profesionalismo. En términos generales destacaron que el servicio prestado por el sistema superficial de transporte en la actualidad cumple con las necesidades de los usuarios de las rutas de Guayacán de las Flores y Playa Grande, ya que son comunidades con una gran extensión de habitantes por lo cual se hace necesario contar con esas unidades.

De acuerdo a los trabajos antes citados, estos nos ayudan en la sustentabilidad de este trabajo de investigación, ya que en cada una de ellos nos habla acerca de la calidad del servicio tanto en su nivel de evaluación, como en otros aspectos que van directamente relacionados con el tema en estudio. No obstante, estas investigaciones nos sirven como referencia ya que en las mismas fue aplicado el modelo SERVQUAL, el cual es utilizado para evaluar la calidad de servicio, siendo ese mismo modelo seleccionado por los investigadores de este trabajo para analizar la calidad de servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EN LA COMUNIDAD CANCHUNCHU VIEJO.

2.2.- BASES TEÓRICAS.

Las bases teóricas *“implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”*. (Fidias G. Arias, 2012; p. 107). De esta manera, La

investigación cuenta con una serie de aportaciones teóricas sustentada por diversos autores y que sirven como bases para la comprensión de la investigación.

2.2.1.- Calidad de Servicio.

En función de obtener definiciones claras y precisas de lo que significa calidad de servicio, es importante conocer de antemano los conceptos de cada término que la compone, siendo esta calidad y servicio, los cuales se detallan a continuación:

2.2.1.1.- Definición de Calidad.

Gutiérrez y De La Vara (2004), dice que la calidad es *“el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultando del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto, cumplen con los requisitos”*. En cambio, para la Fundación Europea para el Manejo de la Calidad – EFQM (2006), define calidad como *“todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de los clientes, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”*.

En síntesis, la calidad es la satisfacción que se le produce al consumir a través del consumo de un producto o servicio; en donde predomina las expectativas del mismo, siendo estas el pilar fundamental que genera bienestar y satisfacción a las personas, ya que las expectativas define lo que el cliente espera que sea el servicio que entrega la empresa. Dichas expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí, puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio propio de acuerdo a lo que consume.

En cuanto a la clasificación de la calidad, CETMO (2006), establece cuatro aspectos por los cuales las empresas ofrecen servicios, en función de satisfacer las expectativas de los usuarios, estas son:

- **Calidad Esperada:** se refiere al nivel calidad anticipada por el cliente o usuario y puede ser definida en términos de previsiones implícitas o explícitas.
- **Calidad Objetivo:** es el nivel de calidad que el titular y operador del servicio tienen por objeto proporcionar a los clientes.
- **Calidad Producida o Entregada:** es aquel nivel de calidad alcanzado en las operaciones diarias en condiciones operacionales normales, definido por su impacto en los clientes o usuarios.
- **Calidad Percibida:** hace referencia al nivel de calidad percibido por los usuarios; ésta depende de las experiencias previas con el servicio, de la información que reciben del mismo y su entorno personal.

2.2.1.2.- Definición de Servicio.

Kotler (1997). Considera que un servicio *“es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”*. (p. 656).

Con respecto a Zeithmal, Valerie A. & Mary Jo Bitner, (2004), señala que:

Los servicios poseen ciertas características que lo diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidas, consumidos y evaluados. Estas Características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes.

De esta manera, un servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o beneficios que genera grados de satisfacción a un consumidor. Es importante hablar del servicio, ya que este se encuentra implícito en cualquier actividad comercial y de servicio; de este modo la empresa es la encargada de ofrecerle de la mejor manera posible a sus clientes el servicio que presta, debido a que este el único que puede afirmar si el mismo es bueno o malo, influyendo así directamente con el funcionamiento de la empresa de acuerdo a lo percibido por el usuario.

Sobre la base de las ideas expuestas, la calidad de servicio comprende un compuesto de numerosos elementos o características de calidad (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos a la hora de entrega, precios justos, etc.) que son los que evalúan los usuarios, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En ese sentido, Quijano V. (2004, p. 45), establece que la calidad de servicio *“es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)”*.

En síntesis, el usuario es el ente encargado de confirmar si el servicio prestado por cualquier organización o empresa es de buena calidad o no, ya que sus expectativas siempre será ambiciosas, por lo que una vez que queda satisfecho por el servicio prestado, sigue de alguna manera esperando nuevos servicio que le sigan producción cierto grado satisfacción, lo que le permite a la empresa elevar sus ganancia debido a que su funcionamiento es adecuado dado que realiza mejoras continuas para que se disfrute el servicio que presta.

2.2.2.- Principios de la Calidad de Servicio.

García (2009), señala que *“existen varios principios que se deben seguir al llevar a cabo el servicio al cliente, estos pueden facilitar la visión que se tiene acerca del aspecto más importante del servicio al cliente”*. (p. 8).

Estos principios son los siguientes:

- Hacer de la calidad un hábito y un marco de referencia.
- Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo el personal y con los clientes y proveedores.
- Sistemas, no sonrisas. Decir “por favor”, “corazón” y “gracias” no lo garantiza que el trabajo resulte bien a la primera. En cambio, los sistemas si le garantizan eso.
- Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los clientes.
- Dar libertad de acción a todos los empleados que tengan trato con los clientes, es decir, autoridad para atender sus quejas.
- Preguntar a los clientes lo que quieren, y dárselo una y otra vez para hacerlos volver.
- Los clientes siempre esperan el cumplimiento de su palabra. Prometer menos, dar más.
- Mostrar respeto por las personas y ser atentos con ellas.
- Reconocer en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad. Remunerar a sus empleados como si fueran sus socios incentivos.
- Investigar quienes son los mejores y como hacen las cosas, para apropiarse de sus sistemas, para después mejorarlos.
- Alentar a los clientes a que digan todo aquello que o les guste, así como manifiésteno que si le agrada.

- No dejar esperando al cliente por su servicio, porque todo lo demás pasar desapercibido por él, ya que estará molesto e indispuesto a cualquier sugerencia o aclaración, sin importar lo relevante que ésta sea.
- Dar un buen servicio al cliente para que los vuelva a utilizar.

Cabe señalar, el nivel de importancia que revela el hecho de conocer a los usuarios con los que estamos tratando, su manera de actuar, de pensar, de manejarse, su comportamiento de compra, etc. para así brindarles el servicio que ellos buscan y esperan recibir. Fomentando de esta manera, el regreso de los mismos por más servicio que la empresa desea generar para el disfrute de sus clientes.

2.2.3.- Modelo que evalúan la Calidad de Servicio.

Un modelo de calidad en el servicio es una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización desde la óptica de sus clientes. Además, dichos modelos proponen habitualmente que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades de un servicio.

Algunas de estas representaciones, se listan a continuación, seguidas de la descripción de sus principales características.

El modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978) se basa en la hipótesis de que el consumidor traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base como a los servicios periféricos. El modelo Grönross (1984) propone tres factores que determinan la calidad de un servicio: La calidad técnica, La calidad funcional y la calidad organizativa. El modelo de Brechas, trata de identificar las causas de un

servicio deficiente; diferenciado las expectativas y percepciones del servicio recibido por los clientes. El modelo de Cronin & Taylor (1992), denominado SERVPERF, se basa en el desempeño que examina las relaciones entre calidad del servicio, satisfacción del consumidor e intenciones de compra. El modelo de Powpaka, Samart (1994), se basa en los resultados de calidad, donde propone a considerar tres atributos: búsqueda de calidad, experiencia de calidad y creencias de calidad.

Mientras que otros plantean, el modelo de Johnson, Tsiros & Lancioni (1995), actúa en tres fases para que el servicio sea ofrecido con calidad: input, process y output. Y Por último se propone el modelo SERVQUAL, el cual ha sido seleccionado por los investigadores del presente trabajo, en función de analizar la calidad del servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN en la comunidad canchunchu viejo, dicho modelo se detalla a continuación.

2.2.4.- Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1985, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un tipo cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en cada una de esas dimensiones. Se basa en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
 - Comunicación “boca a oreja”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
 - Necesidades personales.
 - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
 - Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.
 - **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
 - **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
 - **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
 - **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
 - **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

2.2.3.1.- El cuestionario SERVQUAL.

El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones:

1. Se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.
2. Se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.
3. Otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

- Elementos tangibles: Ítems de 1 al 4.

- Fiabilidad: Ítems del 5 al 9.
- Capacidad de respuesta: Ítems del 10 al 13.
- Seguridad: Ítems del 14 al 17.
- Empatía: Ítems del 18 al 22.

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

2.3.- BASES LEGALES.

Las bases legales que sirvieron como marco para esta investigación, comienza en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), seguida por las leyes vinculadas, que este caso es la Ley de Tránsito Terrestre.

2.3.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Artículo 117°. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

De esta manera el artículo hace referencia, a que todos las personas tiene el derecho de recibir bienes y servicios de calidad, sin ser engañado o estafado de acuerdo a las características que describen al producto, recibiendo así información

clara, confiable, y tratos adecuados a las personas que lo consume. De igual manera establece que el consumidor cuenta con procedimientos en defensa de sus derechos, al igual que la indemnización por algún daño sufrido y las sanciones dirigidas a los entes que violen los derechos de los usuarios a la hora de ofrecer bienes o servicio en malas condiciones.

2.3.2.- Ley de Tránsito Terrestre.

Artículo 1°. El presente Decreto de Ley tiene por objeto la regulación del tránsito y del transporte, a los fines de garantizar el derecho al libre tránsito de personas y de bienes por todo el territorio nacional; la realización de la actividad económica del transporte y de sus servicios conexos, por vías públicas y privadas, así como la relacionado con la planificación, ejecución, gestión, control y coordinación de la conservación, aprovechamiento y administración de la infraestructura vial, todo lo cual conforma el sistema integra y coordinado de transporte terrestre nacional.

De acuerdo al artículo citado con anterioridad, el mismo establece la regulación del tránsito y del transporte, de manera de garantizar un buen servicio de calidad, libre tránsito de personas mediante la utilización de transporte y todo lo relacionado con sus servicios conexos. De igual manera se incluye en la presenta ley, la creación, aplicación y evaluación de una variedad de planes, que están directamente vinculada con la gestión vial, formando esta parte de un sistema integrador, en función de coordinar una gran variedad de aspecto que se encuentran relacionado con el transporte terrestre nacional.

Artículo 2°. El sistema de tránsito y transporte terrestre tiene como finalidad ordenar, transformar y orientar el sector hacia su pleno desarrollo. Asimismo, la ejecución de la infraestructura que se requiere

para operarlo eficientemente, y finalmente la coordinación de los órganos competentes del Poder Público, en la rectoría, planificación y control del tránsito y del transporte.

El presente artículo nos habla de la finalidad del sistema de tránsito y transporte terrestre, donde el mismo nos indica que está orientado hacia un desarrollo pleno de su sector, donde gracias a la creación de infraestructuras, ayudara al sistema de tránsito y transporte terrestre a operar de manera eficiente, lo cual llevara a la organización a ofrecer servicios de calidad para la colectividad en general.

Artículo 3°. El transporte terrestre, así como la ejecución, conservación, administración y aprovechamiento de la infraestructura vial, constituye una actividad económica de interés general, a cuya realización concurren el Estado y los particulares de conformidad con la Ley.

De acuerdo al artículo anterior, el mismo establece que el transporte terrestre es un sistema que garantizar la actividad económica de un país, de la misma manera constituye una parte fundamental para las personas los cuales son los consumidores del servicio que se sirve.

2.4.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

Según Fideas Arias (2012), la definición de términos básicos “*consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados*”. (p. 108). A continuación se detallan:

Asociación: es la acción y efecto de asociar o asociarse (unir una persona a otra para que colabore en algún trabajo, juntar una cosa con otra para un mismo fin, establecer una relación entre cosas o personas). Una asociación, por lo tanto, es el

conjunto de los asociados para un mismo fin. Este conjunto puede formar una persona jurídica. Por lo general, el concepto de asociación se utiliza para mencionar a una entidad sin ánimo de lucro y gestionada de manera democrática por sus socios, con el propósito de desarrollar actividades comerciales destinando el beneficio a la obra social. (Pérez J, y Gardey A, 2014).

Calidad: Existen múltiples perspectivas útiles a la hora de abordar el concepto de calidad. Si nos referimos a un producto, la calidad apunta a lograr una diferenciación de tipo cualitativo y cuantitativo en relación a algún atributo requerido. En cuanto al usuario, la calidad implica satisfacer sus expectativas y anhelos. Esto quiere decir que la calidad de un objeto o servicio depende de la forma en que éste consiga cubrir las necesidades del cliente. También puede decirse que la calidad consiste en añadir valor al consumidor o usuario. (Pérez J, y Merino M, 2012).

Colectividad: es un conjunto de personas reunidas con un mismo fin. Se trata del grupo social al que un sujeto pertenece por compartir alguna característica u objetivo. ((Pérez J, y Gardey A, 2013).

Satisfacción: es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria. (Pérez J, y Gardey A, 2014).

Servicio: servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena). (Pérez J, y Merino M, 2012).

Transporte: se utiliza para describir al acto y consecuencia de trasladar algo de un lugar a otro. También permite nombrar a aquellos artilugios o vehículos que sirven para tal efecto, llevando individuos o mercaderías desde un determinado sitio hasta otro. El transporte forma parte de la logística, que es el conjunto de medios y métodos que permiten organizar un servicio o una empresa. (Pérez J, y Gardey A, 2012).

Unión: es la acción y efecto de unir o unirse (juntar, combinar, atar o acercar dos o más cosas para hacer un todo, ya sea físico o simbólico). La concordancia de voluntades o esfuerzos también se conoce como unión. En este sentido, la unión está vinculada a la solidaridad. (Pérez J, y Merino M, 2013).

Usuario: el diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín “usuarius”, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. (Pérez J, y Gardey A, 2010).

2.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

El paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes se le denomina “operacionalización”. (Solís, 2013). Por otra parte, la definición conceptual de las variables constituye una abstracción articulada en palabras para facilitar su comprensión y su adecuación a los requerimientos prácticos de la investigación.

Arias (2012), la variable “*es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación*”. (p. 57). Es decir, la variable a

manipular en nuestro trabajo de investigación se denomina calidad de servicio, en el área de transporte.

Una dimensión según Arias (2012), *“es un elemento integrante de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición”*. (p. 60). De esta manera, las dimensiones que comprende este trabajo de investigación están enmarcadas en el estudio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985 - 1988), donde los mismos establecen cinco dimensiones que son esenciales para el análisis de calidad de servicio, estas dimensiones son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones están la componen una serie de indicadores, el cual es definida por Arias (2012) como *“un indicio, señal o unidad de medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones”*. (p. 61). En este sentido, los indicadores que permitirán medir la variable calidad de servicio en el transporte, están incorporada en cada una de las dimensiones a descomponer, estos indicadores permitirán abordar de una manera más factible la elaboración de preguntas o ítems, que le serán aplicadas a los usuarios que se beneficia del servicio, siendo estos los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
-----------------	----------------------------------	--------------------	--------------------	--------------

Calidad del Servicio	La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Berry et al, 1993)	- Elementos tangibles	-Aseo	1
			-Acondicionamiento de información	2
			- Funcionalidad de elementos	3
			- Condiciones optimas	4
		- Fiabilidad	- Resolución de conflictos	5
			- Mejora del servicio	6
			- Cumplimiento de rutas	7
			- Buen servicio	8
			- Velocidad apropiada	9
			- Horario	10
		- Capacidad de respuesta	- Fluidez del servicio	11
			- Frecuencia	12
			- Servicio accesible	13
		- Seguridad	- Confianza	14
			- Seguridad	15
			- Responsabilidad	16
		- Empatía	- Respeto	17, 18
			- Amabilidad	19
			- Cortesía	20
			- Preocupación por el usuario	21
			- Atención al usuario	22

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Según Arias (2012), *“la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”*. (p.110). En este segmento, se detallan los aspectos metodológicos en el que se centra este trabajo de investigación, nivel, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, considerando a su vez los niveles de validez, confiabilidad, técnicas de procesamiento y análisis de datos, fuentes de información y por último los aspectos administrativos para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

3.1.- NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

La investigación está basada en un estudio descriptivo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), *“con los estudios descriptivos, se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objeto, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”* (p.92). Asimismo, Arias (2012), *“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”*. (p. 24.)

Por lo que, en este estudio podremos conocer de manera detalla las características de la variable que se pretende estudiar, siendo esta la calidad de servicio, la cual presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN en la comunidad Canchunchu Viejo, ubicada en Carúpano, Estado Sucre.

3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño de investigación según Arias (2012), “*es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental*”. (p. 27). De lo expuesto con anterioridad se deduce que el diseño utilizado para abordar la presente investigación se conceptualiza como un estudio de campo, que para Arias (2012), señala que:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31).

De esta manera los datos obtenidos serán recopilados directamente de fuentes directas, es decir, todas las personas (usuarios) que habitan en la comunidad Canchunchu Viejo, los cuales son beneficiarios principales del servicio de transporte, siendo esta el lugar en donde se plantea la problema en estudio.

3.3.- POBLACIÓN.

Hernández, Fernández y Batista (2014), definen población o universo como “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p. 174). Al mismo tiempo, Arias (2012) plantea que es un “*conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.*” (p. 81). Por lo tanto, la población estará conformada por todas las personas que viven en la comunidad Canchunchu viejo, siendo estas 19.200 habitantes que se benefician del sistema de transporte.

3.4.- MUESTRA.

Una vez establecida la población es necesario determinar el tamaño de la muestra de la misma, de esta manera se entiende por muestra a un “*subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible*”. (Arias, 2012; p. 84). Es decir, la muestra será representada por una pequeña parte de la población con características representativas, de la cual se obtendrán datos que permitirán ser generalizado a todo el universo en estudio.

Para Hernández, Fernández y Batista (2014), la muestra se clasifica en probabilístico y no probabilístico.

La muestra probabilística es definida como el subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. En cambio, la muestra no probabilística es entendida como un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación. (p. 175-176)

Por otra parte, Ramírez (2010), señala que “*son varios los autores que recomiendan trabajar en investigaciones sociales, con aproximadamente, un 30% de la población*”.

En función de extraer una muestra representativa de la población, a la cual se le podrá aplicar el instrumento, es necesario el abordaje de fórmulas que nos permitan obtenerla. De esta manera, para el cálculo de la muestra, se aplicará la ecuación estadística de Azorin Poch (2009), donde el mismo establece la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot S^2}{e^2 \cdot N - 1 + Z^2 \cdot S^2}$$

Dónde:

- n = Tamaño de la muestra, a determinar.
- N = Tamaño de la población 19.200 Habitantes (usuarios).
- Z^2 = Constante de la ecuación= 1,96
- P = Probabilidad de éxito = 0,5
- Q = Probabilidad de fracaso = 0,5
- S = $p \cdot q$ = 0,25
- E = Error de estimación establecido en 5% = 0,05

Sustituyendo tenemos que:

$$n = \frac{19200 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,25)^2}{(0,05)^2 \cdot 19200 - 1 + (1,96)^2 \cdot (0,25)^2}$$

$$n = \frac{19200 \cdot 0,24}{47,99 + 0,24}$$

$$n = \frac{4608}{48,23}$$

$n = 95,54 = 96$ Usuarios que serán encuestados.

De este modo, la muestra de la población esta representa por un total de 96 usuarios los cuales serán encuestados para obtener información de la problemática en estudio. En este sentido, un 100% de la población está representada por los 19.200 habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo, y aplicando la regla de tres, determinamos que la muestra representativa la comprende un 0,5% extraída de la población, por medio de un muestreo aleatoria, que para Palella y Stracuzzi (2006), Señala que la muestra aleatoria *“es aquella donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser extraído”* (p 18-19).

3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Determinada la muestra de la población o universo, se procede a recolectar una serie de datos, que ayudara a obtener el logro de los objetivos planteados, en este sentido, Hernández, Fernández y Batista (2014), establecen que *“recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”*. (p. 198). En función a lo citado, el propósito de recabar información es para conocer como es la calidad de servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN de la comunidad Canchunchu Viejo, Carúpano Estado Sucre.

De tal modo, que para obtener dicha información se debe aplicar técnicas e instrumentos, que para Arias (2012), técnica es *“el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”*. (p. 67). De igual manera, establece que un instrumento de recolección de datos es *“cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”*. (p. 68).

Por lo que, la técnica utilizada para la recolección de información en la presente investigación es la encuesta, ya que la misma permite *“obtener información que*

suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. (Arias; p. 72). De igual manera el instrumento que apoya esta técnica es el cuestionario.

Para Arias (2012), establece que el cuestionario:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (p. 74)

De esta manera, el cuestionario es un instrumento que facilita la obtención de información mediante una serie de preguntas claras y precisas de acuerdo a la problemática en estudio, dichas preguntas pueden ser cerradas, abiertas o mixtas, permitiéndole al encuestado responderlas, sin ningún tipo de interrupción por parte del encuestador.

Ahora bien, el instrumento que se utilizara para la recolección de información, en la presente investigación acerca de la calidad de servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN de la comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre, es un cuestionario bajo la escala de Likert, donde el mismo está conformado por 22 preguntas o ítems, con un total de cinco (5) opciones, en donde: 1= totalmente de acuerdo, 2= de acuerdo, 3= indeciso, 4= en desacuerdo y 5= totalmente en desacuerdo. De esta manera, es indispensable la aplicación de este instrumento, ya que a través de él, se podrá obtener datos de manera confiable y seguro, lo cual ayudara a los investigadores al logro de sus objetivos planteados.

3.6.- CONFIABILIDAD Y VALIDEZ.

3.6.1.- Confiabilidad.

Hernández, Fernández y Batista (2014), afirma que la confiabilidad se refiere *“al grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”*. (p. 200). Es decir, que mediante la aplicación del instrumento a la muestra extraída de la población y de forma repetida este debe arrojar resultados iguales, determinando de esta manera, que el instrumento aplicado es confiable.

De este modo, en la presente investigación se utilizó un instrumento de recolección de datos, siendo este un cuestionario bajo la escala de Likert. Para su aplicación, la misma se ejecutara bajo el más estricto cuidado, lo cual nos ayudara a obtener una gran variedad de información de manera confiable, debido a que cada pregunta o ítems del instrumento, fue desarrollado de forma clara, precisa y objetiva, y en concordancia con los objetivos, de modo de facilitarle a los encuestados, respuestas específicas, para mejores resultados.

3.6.2.- Validez.

Para Hernández, Fernández, Batista (2014), la validez es el *“grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”*. (p. 200), es decir el instrumento de investigación será validado si las preguntas o ítems que la conforman, están directamente relacionada con la variable que se quiere medir.

Para la aplicación del instrumento, el mismo se expuso a un proceso de validación de contenido, la cual la validación *“trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo que se desea*

medir” (Palella y Martins 2006: p. 172). Es decir, el instrumento será validado si los ítems que lo conforman, tiene concordancia con las diversas variables que se quieren medir.

De tal manera, que para la validación del instrumento, este se le entrego a dos profesionales docente del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Extensión Carúpano, quienes a través de una exhaustiva revisión de redacción, congruencia y adecuación en cada una de las preguntas, llegaron a la conclusión de que el mismo cumple con cada uno de los objetivos específicos y en concordancia con el tema objeto de estudio este fue aprobado, procediendo de esta manera a ser aplicado a los usuarios de la comunidad Canchunchu Viejo, los cuales se benefician del servicio de transporte que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN.

3.7.- TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Finalizada la aplicación del instrumento en función de recabar datos e informaciones referentes al tema objeto de estudio, aplicada a una muestra de 96 usuarios, con la finalidad de conocer la calidad de servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, de la Comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre, se procederá a realizar el procesamiento y análisis de los mismos, que para Sabino (2002), *“el procesamiento de los datos deben comprender la selección, ordenación y clasificación de los datos obtenidos, para luego permitirse su posterior análisis”*.

De esta manera, los datos obtenidos por medio del cuestionario fueron organizados y seguidamente procesados con apoyo del programa SPSS, dichos

resultados se representaron mediante cuadros de frecuencias, donde en la misma se visualizan las frecuencias siendo estas la cantidad de personas que seleccionaron la opción de su preferencia, seguido de los porcentajes arrojados en cada opción seleccionada.

3.8.- FUENTES DE INFORMACIÓN.

3.8.1.- Fuentes primarias.

Estás serán facilitadas por los habitantes (usuarios) de la comunidad Canchunchu Viejo, los cuales conforman la muestra objeto de estudio, la misma será a través del cuestionario.

3.8.2.- Fuentes secundarias.

en esta sesión se consultara diferentes tipos de documentos tantos físicos como digitales tales como: textos, artículos científicos, páginas electrónicas, leyes, decretos, investigaciones pasadas y previas, entre otros, todos estos referentes a la calidad del servicio, así como también se revisaran diferentes tesis que aportarán algún tipo de ayuda al trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan el análisis de los resultados obtenidos a través del instrumento de recolección de datos seleccionado el cual fue un cuestionario de preguntas cerradas. Dichos datos fueron analizados estadísticamente por medio del programa IBM SPSS Statistics Versión 20, utilizando estadísticas descriptivas como tabla de frecuencias, al igual que porcentajes. Tales resultados serán representados a través de tablas facilitando de esta manera la interpretación y el análisis de los mismos.

El cuestionario está conformado por un total de 22 ítems, el cual está dividido en cinco (5) partes, ya que las mismas hacen referencia a las cinco dimensiones que evalúa la calidad del servicio, dichas preguntas son agrupadas de la siguiente manera: Parte I. Elementos tangibles: Ítems de 1 al 4; Parte II. Fiabilidad: Ítems del 5 al 10; Parte III. Capacidad de respuesta: Ítems del 11 al 13; Parte IV. Seguridad: Ítems del 14 al 16 y Parte V. Empatía: Ítems del 17 al 22. De esta manera cada una de las preguntas fueron respondidas a través de una Escala de Likert que dispone de cinco (5) opciones, en donde: 1= totalmente de acuerdo, 2= de acuerdo, 3= indeciso, 4= en desacuerdo y 5= totalmente en desacuerdo.

De esta manera, el presente cuestionario se le aplicó a un total de 96 usuarios perteneciente a la comunidad de Canchunchu Viejo siendo esta una muestra representativa de la población en general, dichos datos ayudarán al logro de los objetivos planteados, y al desarrollo de las conclusiones y posibles recomendaciones de la problemática que actualmente se encuentra en estudio.

Cuadro N° 1
Ítems N° 1: ¿El aseo de las unidades es el adecuado?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	14,6%
De acuerdo	22	22,9%
Indeciso	10	10,4%
En desacuerdo	41	42,7%
Totalmente en desacuerdo	9	9,4%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones de los encuestados arrojan que un 42,7% están en desacuerdo, un 22,9% están de acuerdo y un 14,6% están totalmente de acuerdo; sin embargo un 10,4% de los usuarios están indecisos, y por ultimo un 9,4% está totalmente en desacuerdo que el aseo de las unidades es el adecuado. Lo que revela que a pesar de que la limpieza de las unidades es necesario e indispensable los conductores no están pendiente de ello lo que afecta las condiciones del servicio que se presta.

Cuadro N° 2

Ítems N° 2: ¿En las unidades existen avisos de información sobre el cuidado de las mismas?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	34	35,4%
Indeciso	38	39,6%
En desacuerdo	3	3,1%
Totalmente en desacuerdo	21	21,9%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitida por los usuarios arrojo que un 39,6% de los usuarios están indecisos, sin embargo un 35,4% de los encuestados están de acuerdo, por otra parte tenemos que un 21,9% están totalmente en desacuerdo y un 3,1% está en desacuerdo en que no existen avisos sobre el cuidado de las unidades. De esta manera se deduce que los usuarios a pesar de utilizar el servicio de manera diaria, no han observado que en las unidades existan avisos sobre el cuidado de las mismas

Cuadro N° 3

Ítems N° 3: ¿Funcionan adecuadamente los elementos que componen las unidades, tales como: puertas, ventanas, botones de parada, entre otros?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	11,5%
De acuerdo	26	27,1%
Indeciso	22	22,9%
En desacuerdo	37	38,5%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones de los encuestados arrojan que un 38,5% de los usuarios están en desacuerdo que los elementos funcionan, sin embargo un 27,1% de los encuestados están de acuerdo, por otra parte tenemos que un 22,9% están indecisos y un 11,5% está totalmente de acuerdo que los elementos que componen las unidades si funcionan. De esta manera se puede deducir, que para prestar un servicio de calidad las unidades y sus componentes deben estar en total funcionamiento, sin embargo se pudo revelar que los elementos que componen las unidades que prestan el servicio para la comunidad de Canchunchu Viejo no funcionan adecuadamente, lo que impide ofrecer un buen servicio para el disfrute del usuario.

Cuadro N° 4

Ítems N° 4: ¿Las unidades se encuentran en condiciones adecuadas para prestar el servicio?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	1,0%
De acuerdo	5	5,2%
Indeciso	26	27,1%
En desacuerdo	34	35,4%
Totalmente en desacuerdo	30	31,3%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitida por los usuarios arrojo que un 35,4% de los usuarios están totalmente en desacuerdo y un 31,3% están en desacuerdo, sin embargo un 27,1% de los encuestados están indecisos, y por otra parte tenemos que un 5,2% está de acuerdo y un 1,0% está totalmente de acuerdo que las unidades si están en condiciones adecuadas para prestar el servicio. Lo que revela que para prestar un buen servicio de transporte, los mismos deben estar en óptimas condiciones, sin embargo las unidades que prestan el servicio en la comunidad de Canchunchu Viejo no están en condiciones adecuadas que les permita ofrecer a los usuarios un servicio de calidad.

Cuadro N° 5

Ítems N° 5: ¿Los operadores muestran interés, en resolver conflictos ocasionados en las unidades?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	24	25,0%
De acuerdo	3	3,1%
Indeciso	26	27,1%
En desacuerdo	33	34,4%
Totalmente en desacuerdo	10	10,4%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitida por los encuestados arrojo que un 34,4% de los usuarios están en desacuerdo, sin embargo un 27,1% de los encuestados están indecisos, por otra parte tenemos que un 25,0% están totalmente de acuerdo, seguido de un 10,4% que están totalmente en desacuerdo y por ultimo un 3,1% están de acuerdo que los operadores si muestran interés. De esta manera se puede deducir, que la atención ofrecida por los operadores siempre debe estar al servicio de los usuarios, en función de cualquier problemática que pueda surgir en las unidades, sin embargo se revelo que los operadores no cumplen con este rol, causándoles a los usuarios descontento y desilusiones por el servicio que prestan.

Cuadro N° 6

Ítems N° 6: ¿Los operadores muestran interés en la mejora del servicio?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	29,2%
De acuerdo	5	5,2%
Indeciso	0	0,0%
En desacuerdo	31	32,3%
Totalmente en desacuerdo	32	33,3%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitida por los encuestados arrojo que un 33,3% de los usuarios están totalmente en desacuerdo y un 32,3% que están en desacuerdo, por otra parte tenemos que un 29,2% están totalmente de acuerdo y un 5,2% están de acuerdo en que los operadores si muestran interés en mejorar el servicio. De esta manera, se evidencia que los operadores no muestran interés por mejorar el servicio, impidiendo el disfrute de nuevos servicios para los usuarios y creando en los mismos insatisfacciones.

Cuadro N° 7

Ítems N° 7: ¿Los operadores cumplen con las rutas establecidas?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	15,6%
De acuerdo	51	53,1%
Indeciso	1	1,01%
En desacuerdo	9	9,4%
Totalmente en desacuerdo	20	20,8%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitida por los encuestados arrojo que un 53,1% de los usuarios están de acuerdo en que los operadores cumplen con las rutas establecidas, sin embargo un 20,8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, por otra parte tenemos que un 15,6% están totalmente de acuerdo, seguido de un 9,4% que están en desacuerdo y por ultimo un 1,01% que está indeciso. Lo que revela, que las rutas por las cuales es ofrecido el servicio son concurridas por los operadores, de tal manera que estos si cumplen con las rutas asignadas.

Cuadro N° 8

Ítems N° 8: ¿El servicio es ofrecido de manera adecuada?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	14,6%
De acuerdo	7	7,3%
Indeciso	0	0,0%
En desacuerdo	62	64,6%
Totalmente en desacuerdo	13	13,5%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojan que un 64,6% de los usuarios están en desacuerdo, sin embargo un 14,6% de los encuestados están totalmente de acuerdo, por otra parte tenemos que un 13,5% están totalmente en desacuerdo, seguido de un 7,3% que están de acuerdo. De lo anterior podemos deducir, que los usuarios en función de satisfacer sus expectativas y percepciones sobre el servicio, la organización debe ofrecerlo de manera adecuada, sin embargo se pudo revelar que el servicio que se les presta a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo no es ofrecido de manera adecuada, debido a las infinidades de fallas que las unidades presentan, impidiéndoles a los usuarios disfrutar un buen servicio de calidad.

Cuadro N° 9

Ítems N° 9: ¿Los operados cumplen las normas de tránsito mientras prestan el servicio de transporte?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	59	61,5%
De acuerdo	28	29,2%
Indeciso	0	0,0%
En desacuerdo	3	3,1%
Totalmente en desacuerdo	6	6,3%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitida por los encuestados arrojo que un 61,5% de los usuarios están totalmente de acuerdo y un 29,2% que está de acuerdo, sin embargo un 6,3% están totalmente en desacuerdo y un 3,1% que está en desacuerdo en que en que los operadores cumplen con las normas de tránsito. De lo anterior podemos deducir que los operadores cumplen con las normas de tránsito, en función de ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios, generando en los mismos niveles de satisfacción.

Cuadro N° 10

Ítems N° 10: ¿El servicio de transporte es garantizado en horario diurno y nocturno?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%
Indeciso	0	0,0%
En desacuerdo	38	39,6%
Totalmente en desacuerdo	58	60,4%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojó que un 60,4% de los usuarios están totalmente en desacuerdo y un 39,4% está en desacuerdo. Lo que revela que los operadores no le garantiza a sus usuarios que el servicio de transporte sea ofrecido de manera diurna y nocturno, viéndose estos perjudicados, ya que muchos de ellos, tanto estudiantes como trabajadores de diferentes establecimientos, utilizan con mayor frecuencia ciertos horarios bien sea para ir a las escuelas, universidades y trabajos, e incluso para regresar a sus hogares.

Cuadro N° 11

Ítems N° 11: ¿El servicio es ofrecido de manera fluida?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%
Indeciso	30	31,3%
En desacuerdo	32	33,3%
Totalmente en desacuerdo	34	35,4%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojo que un 35,4% de los usuarios están totalmente en desacuerdo y un 33,3% está en desacuerdo, sin embargo un 31,3% de los encuestados están indecisos. Lo que revela que a pesar de que el servicio de transporte debe ser ofrecido con total fluidez para un mejor disfrute por los usuarios, se pudo revelar que el servicio no es ofrecido de manera fluida creando insatisfacción en los mismos.

Cuadro N° 12

Ítems N° 12: ¿El servicio es ofrecido de manera frecuente?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%
Indeciso	20	20,8%
En desacuerdo	34	35,4%
Totalmente en desacuerdo	42	43,8%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojan que un 43,8% de los usuarios están totalmente en desacuerdo y un 35,4% está en desacuerdo, sin embargo un 20,8% de los encuestados están indecisos. Lo que revela que a pesar de que el servicio debe ser ofrecido de manera frecuente para así crear satisfacción diaria en los usuarios, se pudo evidenciar que el servicio no es ofrecido frecuentemente generando en los usuarios insatisfacción y descontento ya que el mismo no le satisface sus expectativas.

Cuadro N° 13

Ítems N° 13: ¿Es accesible el servicio que prestan las unidades?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	5,2%
De acuerdo	4	4,2%
Indeciso	31	32,3%
En desacuerdo	46	47,9%
Totalmente en desacuerdo	10	10,4%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojó que un 47,9% de los usuarios están en desacuerdo, seguido de un 32,3% de los encuestados que se encuentran indecisos, por otra parte tenemos que un 10,4% están totalmente en desacuerdo, sin embargo un 5,2% de los usuarios están totalmente de acuerdo y un 4,2% están de acuerdo en que el servicio que prestan las unidades si es accesible. De lo anterior podemos deducir que a pesar de que el servicio debe ser ofrecido con total accesibilidad para el disfrute de los usuarios, se pudo revelar que el servicio de transporte ofrecido a los habitantes de la Comunidad Canchunchu Viejo no es accesible.

Cuadro N° 14

Ítems N° 14: ¿El comportamiento de los operadores le inspira confianza?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	18,8%
De acuerdo	29	30,2%
Indeciso	46	47,0%
En desacuerdo	2	2,1%
Totalmente en desacuerdo	1	1,0%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojo que un 47,0% de los usuarios están, sin embargo un 30,2% están de acuerdo y un 18,8% están totalmente de acuerdo, por otra parte tenemos que un 2,1% está en desacuerdo y un 1,0% está totalmente en desacuerdo que el comportamiento de los operadores le inspira confianza. Lo que revela que a pesar de que los operadores siempre deben tener conductas adecuadas hacia sus usuarios, el cual le debe inspirar confianza en función de su comportamiento, se pudo evidenciar de que los usuarios siente dudas sobre el comportamiento de los operadores, lo que impide a los mismos poder confiar en ellos.

Cuadro N° 15

Ítems N° 15: ¿Se siente seguro en las unidades?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	20,8%
De acuerdo	0	0,0%
Indeciso	37	38,5%
En desacuerdo	39	40,6%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojaron que un 40,6% de los usuarios están en desacuerdo, seguido de un 38,5% que están indecisos, sin embargo un 20,8% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que en las unidades si se sienten seguros. De esta manera podemos deducir, que los operadores deben brindar seguridad a los usuarios de tal manera de que los mismos se sientan seguros a la hora de utilizar el servicio, generándoles satisfacción y cumpliendo así sus expectativas, sin embargo los usuarios que utilizan el servicio de transporte de la comunidad Canchunchu Viejo no se sienten seguros dentro de las unidades ya que los mismos han sido víctimas de la delincuencia que hoy en día se encuentra descontrolada en el país, impidiéndole así

disfrutar del servicio, generando en los mismos altos niveles insatisfacción y descontento.

Cuadro N° 16

Ítems N° 16: ¿Son responsables los operadores de las unidades?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	52	54,2%
De acuerdo	25	26,0%
Indeciso	16	16,7%
En desacuerdo	3	3,1%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojaron que un 54,2% de los usuarios están totalmente de acuerdo y un 26,0% está de acuerdo, sin embargo un 16,7% están indecisos, y un 3,1% están en desacuerdo que los operadores son responsables. Lo que revela que los operadores en función de ofrecer un buen servicio, estos reflejan actitudes de responsabilidad, generando en los usuarios seguridad, niveles de satisfacción y cumpliendo sus expectativas, de tal manera que estos disfrutaron del servicio que se les ofrece.

Cuadro N° 17

Ítems N° 17: ¿Los operadores muestran respeto hacia los usuarios?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	26,0%
De acuerdo	30	31,3%
Indeciso	24	25,0%
En desacuerdo	18	18,8%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojo que un 31,3% de los usuarios están de acuerdo y un 26,0% está totalmente de acuerdo en que los operadores si muestran respeto hacia sus usuarios, sin embargo un 25,0% de los encuestados están indecisos, y un 18,8% están en desacuerdo en que los operadores muestran respeto. De esta manera podemos deducir que los operadores muestran respeto hacia sus usuarios, ofreciéndoles así un buen servicio, llevándolos a generar satisfacción y que continúen disfrutando del mismo, gracias al buen trato que le es brindado por los operadores.

Cuadro N° 18

Ítems N° 18: ¿El pasaje estudiantil es respetado por los operadores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	24	25,0%
De acuerdo	27	28,1%
Indeciso	0	0,0%
En desacuerdo	40	41,7%
Totalmente en desacuerdo	5	5,2%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojaron que un 41,7% de los usuarios están en desacuerdo, sin embargo un 28,1% de los encuestados están de acuerdo y un 25,0% están totalmente en desacuerdo, por otra parte tenemos que un 5,2% están en desacuerdo que los operadores respetan el pasaje estudiantil. De esta manera se pudo evidenciar, que a pesar que los estudiantes pueden utilizar el servicio de transporte de manera gratuita, estos no pueden disfrutar del servicio ya que el pasaje estudiantil no es respetado por los operadores, impidiendo que los mismos disfruten de un buen servicio que les genere satisfacción, debido a esta irregularidad.

Cuadro N° 19

Ítems N° 19: ¿Los operadores son amables con los usuarios?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	21,9%
De acuerdo	36	37,5%
Indeciso	26	27,1%
En desacuerdo	2	2,1%
Totalmente en desacuerdo	11	11,5%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojaron que un 37,5% de los usuarios están de acuerdo, sin embargo un 27,1% de los encuestados están indecisos y un 21,9% están totalmente de acuerdo, por otra parte tenemos que un 11,5% están totalmente en desacuerdo y un 2,1% está en desacuerdo en que los operadores sean amables con los usuarios. Lo que revela que los operadores son amables con sus usuarios, desarrollando en las unidades armonía entre los mismos, y que los usuarios disfruten del servicio que le es brindado por ellos.

Cuadro N° 20

Ítems N° 20: ¿Los operadores tratan a los usuarios siempre con cortesía?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	31	32,3%
De acuerdo	27	28,1%
Indeciso	12	12,5%
En desacuerdo	26	27,1%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojaron que un 32,3% de los usuarios están totalmente de acuerdo y un 28,1% están de acuerdo que los operadores siempre los tratan con cortesía, sin embargo un 27,1% de los encuestados están en desacuerdo en que los operadores tratan a los usuarios con cortesía, y por último tenemos que un 12,5% están indecisos. De esta manera se pudo evidenciar, que los operadores tratan a los usuarios siempre con cortesía, llevándolos a que disfruten del servicio y se sientan satisfechos con el mismo, en función de ofrecer un buen servicio de calidad cumpliéndoles así sus expectativas.

Cuadro N° 21

Ítems N° 21: ¿Los operadores se preocupan por ofrecer un servicio de calidad a los usuarios?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	3,1%
De acuerdo	11	11,5%
Indeciso	2	2,1%
En desacuerdo	36	37,5%
Totalmente en desacuerdo	44	45,8%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojo que un 37,5% está en desacuerdo, sin embargo un 11,5% de los encuestados están de acuerdo y un 3,1% está totalmente de acuerdo que los operadores se preocupan por ofrecer un servicio de calidad, y por ultimo tenemos un 2,1% que están indecisos. De esta manera podemos deducir, que los operadores en función de ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios, estos deben preocuparse de que el mismos mejore constantemente para así cumplir las expectativas de los usuarios, sin embargo el personal que labora en las

unidades que prestan el servicio a los habitantes de la comunidad de Canchunchu viejo no sienten preocupación alguna por mejorar el servicio, llevando a los usuarios a generar altos niveles de insatisfacción.

Cuadro N° 22

Ítems N° 22: ¿Los operadores escuchan a los usuarios cuando surge alguna queja?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	45	46,9%
De acuerdo	27	28,1%
Indeciso	1	1,0%
En desacuerdo	5	5,2%
Totalmente en desacuerdo	18	18,8%
Total	96	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los habitantes de la comunidad Canchunchu Viejo.

Las opiniones emitidas por los encuestados arrojan que un 46,9% de los usuarios están totalmente de acuerdo y un 28,1% está de acuerdo, sin embargo un 18,8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo y un 5,2% está en desacuerdo en que los operadores escuchan a los usuarios cuando surge alguna queja, y por último tenemos que un 1,0% está indeciso. De esta manera podemos deducir, que los operadores escuchan a los usuarios cuando surgen algún inconveniente dentro de las unidades, en función de que los mismos disfruten del buen servicio que estos les

ofrecen, y sientan seguridad de que son escuchados y atendidos, llevándolos a que se sientan satisfecho con el servicio y cumpliéndoles a si sus expectativas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capitulo se presentan las conclusiones y recomendaciones en función de la problemática planteada y los resultados arrojados durante la investigación con respecto a las dimensiones que evalúan la calidad de servicio: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

5.1.- CONCLUSIONES.

- En la dimensión de elementos tangibles, se puede inferir que el servicio ofrecido no es de calidad, debido a que la apariencia de las unidades y la falta de mantenimiento no es el adecuado, al igual que los elementos que las componen, ya que no se encuentran en condiciones óptimas, para prestar un buen servicio que le genere a sus usuario satisfacción y el cumplimiento de sus expectativas.

- Con respecto a la dimensión de fiabilidad, se pudo conocer que los conductores que prestan el servicio no se esfuerzan para que el servicio sea ofrecido de manera adecuada lo que se traduce en que los usuarios se sientan insatisfecho dado que no se les ofrece la comodidad necesaria durante su traslado.
- En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, se pudo deducir que el servicio que se presta no es de calidad, dado que no se cumplen con las expectativas del usuario de recibir un servicio a tiempo, esto motivado a que no es fácil acceder a él, no es frecuente y no es garantizado en los horarios diurno y nocturno.
- En lo que respecta a la dimensión de seguridad, se puede inferir que los usuarios no se sienten seguro en las unidades de transporte, debido a que en ciertas oportunidades han sido víctimas de la delincuencia, impidiendo el disfrute del servicio y el logro de sus expectativas.
- En la dimensión de empatía, se puede deducir que los usuarios no disfrutaban de un servicio de calidad, ya que el personal no muestra preocupación en la mejora del servicio, en función de generar en el usuario niveles de satisfacción, por medio del cumplimiento de sus expectativas.

En síntesis, podemos concluir que la calidad de servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN perteneciente a la comunidad Canchunchu viejo, no es de calidad, ya que los usuarios que se benefician de la misma, no han podido disfrutar un buen servicio que les ofrezca la organización de transporte, por tal motivo los usuarios se han sentido descontento por la falta de esfuerzo que el personal no muestran en función

de mejorar el servicio, de esta manera los que se benefician del mismo, siendo estos los habitantes de la comunidad Canchunchu viejo puedan desarrollar niveles de satisfacción, por el cumplimiento de sus expectativas.

5.2.- RECOMENDACIONES.

Las siguientes recomendaciones que a continuación se señalan, están dirigida única y exclusivamente al directivo de la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, la cual permitirán a que los mismos realicen un proceso de capacitación al personal que labora en las unidades, en función de ofrecer un servicio de calidad adecuado:

- Que el personal que labora en las unidades, realice el mantenimiento y el acondicionamiento necesario, en función de ofrecer una apariencia óptima
- Informar a los usuarios sobre el cuidado de las unidades, en función de evitar que estas sean dañadas, interrumpiendo así el servicio de calidad que espera ofrecer la empresa.
- Orientar al personal que labora en las unidades, sobre el comportamiento que esto deben reflejar a la hora prestar el servicio, de manera de ofrecerles a los

usuarios el trato adecuado, en función de crear viajes armoniosos, para el disfrute de ambas entidades.

- Organizar al personal que labora en las unidades, en función de crear turnos extras en los horario más concurrido por los usuarios, a fin de crear estabilidad entre las expectativas de los usuarios y el servicio que obtienen.
- Orientar al personal que labora en las unidades sobre la forma que deben prestar el servicio, a fin de que el mismo funcione de manera fluida, frecuente y que sea accesible para los usuarios, en función de crear satisfacción y el goce del servicio.
- Orientar al personal sobre la forma de cómo aplicar medidas de seguridad a los usuarios, en función de que estos se sienta seguro en las unidades de transporte, y que el viaje sea aprovechado por ellos.
- Orientar al personal que hace vida en la Asociación Civil Unión de Conductores Nuestra Señora del Carmen, a fin de que se organicen en función de buscar soluciones para mejorar cada una de las fallas que ha impedido ofrecer un servicio de calidad a los habitantes de la comunidad Canchunchu viejo (usuarios), y de esta manera prestar un buen servicio que satisfaga las expectativas de los mismos, lo cual motivara tanto a los directivos como a los operadores, en querer mejorar el servicio en tiempos predeterminados.

BIBLIOGRAFÍA

Referencias de Libros

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Edit. Episteme, C.A. (6° ed.). Caracas-Venezuela.

CETMO. (2006). *Manual de apoyo para la implantación de la gestión según norma UNE-EN 13816*. Capítulo 6 Definiciones.

European, F., & Management Quality. (2006). 4- *La calidad en el transporte público 4.1- Definiciones* (p. 33–50).

Hernández, Fernández y Batista (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). McGraw W-HILL.

Juran, J. M. (1993a). *Manual de Control de la Calidad (cuarta edición.)*. La Habana, Cuba: Editorial.

Quijano, (2004). *Calidad de Servicio McGraw Hill*, España.

Referencias de Tesis

León, J. y Pitalua, E. (2011), elaboraron un Proyecto de Grado, titulado: “*Evaluación de la Calidad del Servicio al Cliente en la Terminal de Transporte de Cartagena*”, en la Universidad de Cartagena, Colombia.

Ramírez, C. Y Suárez, J. (2011), desarrollaron un Trabajo Especial de Grado, titulado “*Nivel de Satisfacción de los Usuarios Sobre la Calidad de los Servicios Públicos del Municipio Sucre, Estado Sucre Venezuela Enero - Marzo 2011. Caso: Parroquia Santa Inés*”, en la Universidad de Oriente (UDO), Núcleo Sucre – Cumana.

Rojas, A. y Ebner, V. (2011), desarrollaron una Tesis, titulada: “*Evaluación de la calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de Puerto Montt*”, Universidad Austral de Chile, Puerto Montt – Chile.

Rojas J. y Salazar L. (2016), elaboraron un Proyecto de Grado, titulado: “*Calidad de servicio en el sistema superficial de Transporte Publico Bus Carúpano S.A.*”, Universidad de Oriente (UDO), Núcleo Sucre – Carúpano.

Referencias Legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial N° 5.908 Caracas – Venezuela 2009.

Ley de Tránsito Terrestre, Gaceta Oficial N° 37.332 de fecha 26 de Noviembre de 2001.

Referencias de Páginas Web

García (2009), *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresa*,
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Pérez, J. y Gardey, A. (2010). *Definición de Usuario*. [Página Web En Línea]
Disponible en: <http://definicion.de/usuario/>

Pérez J. y Gardey. A. (2012). *Definición de Transporte*. [Página Web En Línea]
Disponible en: <http://definicion.de/transporte/>

Pérez J. y Gardey. A. (2013). *Definición de Colectividad*. [Página Web En Línea]
Disponible en: <http://definicion.de/colectividad/>

Pérez J. y Gardey. A. (2014). *Definición de Asociación*. [Página Web En Línea]
Disponible en: <http://definicion.de/asociacion/>

Pérez J. y Gardey. A. (2014). *Definición de Satisfacción*. [Página Web En Línea]
Disponible en: <http://definicion.de/satisfaccion/>

Pérez J. y Merino. M. (2012). *Concepto de Calidad* [Página Web En Línea]
Disponible en: <http://definicion.de/calidad/>

- Pérez J. y Merino. M. (2012). *Definición de Servicio*. [Página Web En Línea]
Disponibile en: <http://definicion.de/servicio/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2013). *Definición de Unión*. [Página Web En Línea]
Disponibile en: <http://definicion.de/union/>
- Rosado, M. S. (2004). *Manual de trabajo social*. Plaza Y Valdes.
<http://books.google.com.co/books?id=RYbuGh9wZywC>.
- Vega, M. E. V. Q. y L. A. de. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*.
Universidad de La Sabana. [Página Web En Línea] Disponibile en:
http://books.google.com/books?id=_tDLDsjnblsC&pgis=1
- Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. <https://www.aiteco.com/modeloservqualdecalidaddeservicio/>

ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMÍA SOCIAL**

CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, EN LA COMUNIDAD CANCHUNCHU VIEJO, MUNICIPIO BERMÚDEZ, CARÚPANO ESTADO SUCRE.

Señores usuarios, este instrumento ha sido diseñado para Analizar la calidad de servicio que presta la ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, en la Comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017.

Le agradecemos su valiosa colaboración, al responder objetivamente, las preguntas contenidas en este instrumento, en pro de obtener información clara, completa y confiable sobre este servicio. De esta manera, en función de facilitarle la labor, les ofrecemos las siguientes instrucciones. En caso de alguna duda o inquietud, el encuestador se las puede aclarar.

INTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente cada pregunta.
- Marque con una equis (X) la opción de la escala que considere correcta.
- Seleccione solo una opción de la escala, por cada pregunta.
- Responda todas las preguntas, ya que su opinión es muy importante.
- La escala para responder la pregunta es la siguiente:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.
CUESTIONARIO

ESCALA:	
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indeciso
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	El aseo de las unidades es el adecuado.					
2	En las unidades existen avisos de información sobre el cuidado de las mismas.					
3	Funcionan adecuadamente los elementos que componen las unidades, tales como: puertas, ventanas, botones de parada, entre otros.					
4	Las unidades se encuentran en condiciones adecuadas para prestar el servicio					
FIABILIDAD						
5	Los operadores muestran interés, en resolver conflictos ocasionados en las unidades.					

6	Los operadores muestran interés en la mejora del servicio.						
7	Los operadores cumplen con las rutas establecidas.						
8	El servicio es ofrecido de manera correcta						
9	Los operados cumplen las normas de tránsito mientras prestan el servicio de transporte						
10	El servicio de transporte es garantizado en horario diurno y nocturno						
CAPACIDAD DE RESPUESTA							
11	El servicio es ofrecido de manera fluida.						
12	El servicio es ofrecido de manera frecuente.						
13	Es accesible el servicio que prestan las unidades.						
SEGURIDAD							
14	El comportamiento de los operadores le inspira confianza.						
15	Se siente seguro en las unidades.						
16	Son responsables los operadores de las unidades						
EMPATÍA							
17	Los operadores muestran respeto hacia los usuarios.						
18	El pasaje estudiantil es respetado por los operadores.						
19	Los operadores son amables con los usuarios						
20	Los operadores tratan a los usuarios siempre con cortesía.						
21	Los operadores se preocupan por ofrecer un buen servicio de calidad hacia los usuarios.						
22	Los operadores escuchan a los usuarios cuando surge alguna queja.						

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMÍA SOCIAL**

CARTA PARA SOLICITUD DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Ciudadana: **Licda. Naybelis Meneses.**

Presente.

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para la validación de un cuestionario diseñado como instrumento de recolección de datos, para el Trabajo de Grado denominado: **Calidad de Servicio que presta la Asociación Civil Unión de Conductores Nuestra Señora del Carmen en la Comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez. Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017.**

Atendiendo a la temática en estudio y conociendo de su experiencia en este campo, se acude para que sirva de experto en la validación del contenido de este cuestionario. Anexo se le entrega la versión de instrumento, título, objetivos, cuadro de variables y tabla de validación.

Agradeciendo altamente la contribución que pueda aporte en este estudio. Queda de usted.

Atentamente.

Br. Albert J. Cedeño M.

Br. Damaris Del C, Rivera G.



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMÍA SOCIAL**

HOJA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Evaluador: Licda. Naybelis Meneses.

Título: Calidad de Servicio que presta la Asociación Civil Unión de Conductores Nuestra Señora del Carmen en la Comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez. Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017.

ESCALA:	
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indeciso
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

PREGUNTAS	CONGRUENCIA		REDACCION		ADECUACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. El aseo de las unidades es el adecuado	X		X		X		
2. En las unidades existen avisos de información sobre el cuidado de la misma.	X		X		X		
3. Funcionan adecuadamente los elementos que componen las unidades, tales como: puertas, ventanas, botones de parada, entre otros.	X		X		X		
4. Las unidades se encuentran en condiciones adecuadas para prestar el servicio	X		X		X		
5. Los operadores muestran interés, en resolver conflictos ocasionados en las unidades.	X		X		X		
6. Los operadores muestran interés en la mejora del servicio.	X		X		X		
7. Los operadores cumplen con las rutas establecidas.	X		X		X		
8. El servicio es ofrecido de manera adecuada	X		X		X		
9. Los operados cumplen las normas de tránsito mientras prestan el servicio de transporte	X		X		X		
10. El servicio de transporte es garantizado en horario diurno y nocturno	X		X		X		
11. El servicio es ofrecido de manera fluida.	X		X		X		
12. El servicio es ofrecido de manera frecuente.	X		X		X		

13. Es accesible el servicio que prestan las unidades.	X		X		X		
14. El comportamiento de los operadores le inspira confianza.	X		X		X		
15. Se siente seguro en las unidades	X		X		X		
16. Son responsables los operadores de las unidades	X		X		X		
17. Los operadores muestran respeto hacia los usuarios.	X		X		X		
18. El pasaje estudiantil es respetado por los operadores.	X		X		X		
19. Los operadores son amables con los usuarios	X		X		X		
20. Los operadores tratan a los usuarios siempre con cortesía.	X		X		X		
21. Los operadores se preocupan por ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.	X		X		X		
22. Los operadores escuchan a los usuarios cuando surge alguna queja.	X		X		X		

Firma del Evaluador



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMÍA SOCIAL**

CARTA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, _____ C.I.: _____,
Como profesor de la Universidad de Oriente adscrito al departamento de Trabajo Social, doy aprobación al instrumentó utilizado por los investigadores para la recolección de información en el desarrollo de su trabajo titulado:

CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EN LA COMUNIDAD CANCHUNCHU VIEJO, MUNICIPIO BERMÚDEZ. CARÚPANO ESTADO SUCRE. PERIODO 2016 – 2017.

Es necesario que para la validación del instrumento, antes de su aplicación a la muestra fue sometido a una revisión de mi parte y considero que las preguntas que conforman el cuestionario, fueron elaboradas cuidadosamente e incluyen los aspectos que se creen oportunos para el estudio. Para ello se tomó en cuenta la congruencia, la redacción y la adecuación de las interrogantes con respecto a los objetivos de la investigación, así como la representatividad y confiabilidad del mismo.

El instrumento contiene lo necesario para ser contestado con gran facilidad y aportara las repuestas relacionadas con el tema de la investigación.

Firma



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMÍA SOCIAL**

CARTA PARA SOLICITUD DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Ciudadano: **Lcdo. Luis Rojas.**

Presente.

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para la validación de un cuestionario diseñado como instrumento de recolección de datos, para el Trabajo de Grado denominado: **Calidad de Servicio que presta la Asociación Civil Unión de Conductores Nuestra Señora del Carmen en la Comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez. Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017.**

Atendiendo a la temática en estudio y conociendo de su experiencia en distintos campos, se acude para que sirva de experto en la validación del contenido de este cuestionario. Anexo se le entrega la versión de instrumento, título, objetivos, cuadro de variables y tenla de validación.

Agradeciendo altamente la contribución que pueda aporte en este estudio. Queda de usted.

Atentamente.

Br. Albert J. Cedeño M.

Br. Damaris Del C, Rivera G.



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMÍA SOCIAL**

HOJA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Evaluador: Licdo. Luis Rojas.

Título: Calidad de Servicio que presta la Asociación Civil Unión de Conductores Nuestra Señora del Carmen en la Comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez. Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017.

ESCALA:	
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo

3	Indeciso
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

PREGUNTAS	CONGRUENCIA		REDACCION		ADECUACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. El aseo de las unidades es el adecuado	X		X		X		
2. En las unidades existen avisos de información sobre el cuidado de la misma.	X		X		X		
3. Funcionan adecuadamente los elementos que componen las unidades, tales como: puertas, ventanas, botones de parada, entre otros.	X		X		X		
4. Las unidades se encuentran en condiciones adecuadas para prestar el servicio	X		X		X		
5. Los operadores muestran interés, en resolver conflictos ocasionados en las unidades.	X		X		X		
6. Los operadores muestran interés en la mejora del servicio.	X		X		X		
7. Los operadores cumplen con las rutas establecidas.	X		X		X		
8. El servicio es ofrecido de manera adecuada	X		X		X		
9. Los operados cumplen las normas de tránsito mientras prestan el servicio de transporte	X		X		X		

10. El servicio de transporte es garantizado en horario diurno y nocturno	X		X		X		
11. El servicio es ofrecido de manera fluida.	X		X		X		
12. El servicio es ofrecido de manera frecuente.	X		X		X		
13. Es accesible el servicio que prestan las unidades.	X		X		X		
14. El comportamiento de los operadores le inspira confianza.	X		X		X		
15. Se siente seguro en las unidades	X		X		X		
16. Son responsables los operadores de las unidades	X		X		X		
17. Los operadores muestran respeto hacia los usuarios.	X		X		X		
18. El pasaje estudiantil es respetado por los operadores.	X		X		X		
19. Los operadores son amables con los usuarios	X		X		X		
20. Los operadores tratan a los usuarios siempre con cortesía.	X		X		X		
21. Los operadores se preocupan por ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.	X		X		X		
22. Los operadores escuchan a los usuarios cuando surge alguna queja.	X		X		X		

Firma del Evaluador



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMÍA SOCIAL**

CARTA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, _____ C.I.: _____,

Como profesor de la Universidad de Oriente adscrito al departamento de Trabajo Social, doy aprobación al instrumentó utilizado por los investigadores para la recolección de información en el desarrollo de su trabajo titulado:

CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EN LA COMUNIDAD CANCHUNCHU VIEJO, MUNICIPIO BERMÚDEZ. CARÚPANO ESTADO SUCRE. PERIODO 2016 – 2017.

Es necesario que para la validación del instrumento, antes de su aplicación a la muestra fue sometido a una revisión de mi parte y considero que las preguntas que conforman el cuestionario, fueron elaboradas cuidadosamente e incluyen los aspectos que se creen oportunos para el estudio. Para ello se tomó en cuenta la congruencia, la redacción y la adecuación de las interrogantes con respecto a los objetivos de la investigación, así como la representatividad y confiabilidad del mismo.

El instrumento contiene lo necesario para ser contestado con gran facilidad y aportara las repuestas relacionadas con el tema de la investigación.

Firma

HOJA DE METADATOS

Hojas de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTA LA ASOCIACIÓN CIVIL UNIÓN DE CONDUCTORES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EN LA COMUNIDAD CANCHUNCHU VIEJO, MUNICIPIO BERMÚDEZ. CARÚPANO ESTADO SUCRE. PERIODO 2016 – 2017.
Subtítulo	

Autor(es):

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Cedeño M, Albert J.	CVLAC	V-20.376.798
	e-mail	el_angel_negro588@hotmail.com
Rivera G, Damaris del C.	CVLAC	V-18.591.194
	e-mail	damarisrivera2012@hotmail.com

Palabras o frases claves:

Calidad de Servicio,
Conductores,
Expectativas
Satisfacción,
Transporte,
Usuario.

Hojas de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Trabajo Social

RESUMEN (ABSTRACT):

La presente investigación, tiene como finalidad dar a conocer los factores más relevantes sobre la Calidad de Servicio que presta la Asociación Civil Unión De

Conductores Nuestra Señora Del Carmen en la Comunidad Canchunchu viejo, Municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017. La misma tiene como objetivo principal Analizar la Calidad de Servicio que presta la Asociación Civil Unión De Conductores Nuestra Señora Del Carmen en la Comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez. Carúpano Estado Sucre. Periodo 2016 – 2017. Se empleó una metodología basada en una investigación descriptiva con diseño de campo. Se tomó el 0,5% del total de la población representada en una muestra de 96 Usuarios perteneciente a la comunidad de Canchunchu viejo, a los cuales se les aplico un instrumento tipo cuestionario bajo el modelo SERVQUAL, el cual consta de 22 ítems que evalúa de manera específica cada una de las dimensiones de la calidad de servicio, de esta manera los resultados arrojados, llevaron a los autores a la siguientes conclusiones: se pudo conocer que la apariencia de las unidades no es satisfactoria para los usuarios, debido a la falta de mantenimiento que las mismas necesitan, del mismo modo se pudo inferir que los usuarios no se sienten seguro dentro de las unidades; así como también que la frecuencia, fluidez y accesibilidad del servicio no es ofrecido de forma adecuada. En términos generales, el servicio prestado por la Asociación Civil Unión De Conductores Nuestra Señora Del Carmen, no es de calidad, debido a las falla que presentan tanto el personal como las unidades de transporte, lo que impide a los usuarios el disfrute de un servicio que les genere altos niveles de satisfacción, llevándolos al cumplimiento de cada una de sus expectativas.

Hojas de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail									
	ROL	CA		AS		TU	X	JU		
Marcano Marisol	CVLAC	5.876.209								
	e-mail	mvmarcano@udo.edu.ve								

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2017	07	27

Lenguaje: Spa

Hojas de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis. CALIDAD DE SERVICIO.Albert.Damaris.docx	Aplicación Word 2013

CARACTERES PERMITIDOS EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A
B C D E F G H I J K L M N Ñ O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n ñ
o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Trabajo Social

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Departamento de Trabajo Social

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre – Carúpano

Hojas de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *Martínez*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

Juan A. Bolaños Curvelo
JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Ho

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

jas de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : ”Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”

Albert J. Cedeño M.

C.I. V-20.376.798

AUTOR 1

Damaris Del C. Rivera G.

C.I. V-18.591.194

AUTOR 2

Msc. Marisol Marcano

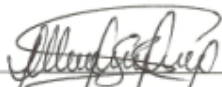
C.I. V-5.876.209

TUTORA

Hojas de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : "Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



Albert J. Cedeño M.

C.I. V-20.376.798



Damaris Del C. Rivera G.

C.I. V-18.591.194



Msc. Marisol Marcano

TUTORA