



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión de la seguridad y su relación con la satisfacción del pasajero de la
empresa Lamas Tours, año 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Fernando Gilberto Cortez Torres

ASESOR:

Mg. Roger Burgos Bardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Talento Humano

TARAPOTO – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Cortez Torres Fernando Gilberto cuyo título es: Gestión de la Seguridad y su relación con la satisfacción del pasajero de la Empresa Damas Tours, Año 2017.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15, QUINCE.

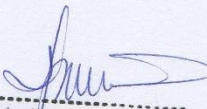
Tarapoto, 13 de Julio de 2018



Mg. Julio Alberto Escalante Torres
GESTIÓN PÚBLICA
PRESIDENTE



Mg. Roger Burgos Bardales
CLAD: 9264
SECRETARIO



Lic. Adm. Miguel Salazar Hidalgo
CLAD N° 10633
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. A mis padres: Fernando Javier y Yolanda por haberme educado y entender mis errores.

A mí querido hijo: Hugo Fernando, quien es mi mayor inspiración para seguir adelante tanto en el ámbito profesional como personal.
A mi hermano: Fredy, por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud, a mis padres por su apoyo incondicional, a mis profesores y asesores y a mi propio esfuerzo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **FERNANDO GILBERTO CORTEZ TORRES**, identificada con DNI N° 41921194, estudiante del programa de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis Titulada: **“Gestión de la seguridad y su relación con la satisfacción del pasajero de la Empresa Lamas Tours - 2017”**;

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría, He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Tarapoto, 13 de Julio de 2018



.....
FERNANDO GILBERTO CORTEZ TORRES
DNI: 41921194

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Gestión de la seguridad y su relación con la satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017”, con la finalidad de determinar la relación entre la seguridad laboral y la satisfacción de los colaboradores de la empresa mencionada. Esperando de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

Esta investigación está estructurada en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

El autor

Índice

Acta de Aprobación de la Tesis.....	ii
Dedicatoria	iii.
iii Agradecimiento.....	iv
Declaración Jurada	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos.....	25
II. METODO	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variable, Operacionalización.	26
2.3. Población y muestra.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.5. Métodos de análisis de datos.	29
2.6. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIONES	34
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	39

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de seguridad y la satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017, optando de tal manera por una investigación de tipo no experimental con diseño descriptiva correlacional, para la cual se ha tomado a una muestra de 300 pasajeros que fueron encuestados a través de un cuestionario de preguntas que fue creado a base de los indicadores y dimensiones de cada una de las variables, ofreciendo resultados concisos, que llevaron finalmente a las siguientes conclusiones: Se ha logrado determinar que la gestión de seguridad ejercida en la empresa Lamas Tours es inadecuada, y en cierta manera algunos aspectos se desarrollan regularmente. Asimismo, se ha determinado que el nivel de satisfacción del pasajero es bajo, debido a las diversas falencias como la deficiente comunicación que se crea con los trabajadores de la empresa. Finalmente se ha logrado determinar que la Gestión de Seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours en el año 2017, siendo esta corroborada por el estadístico Rho de Spearman, procedimiento que arrojó un coeficiente de correlación de 0,804 la que sustancialmente se mantiene en un nivel alto ya que se acerca al 1.

Palabras clave: Gestión; Seguridad; Satisfacción; Pasajero.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between Safety Management and Passenger Satisfaction of the company Lamas Tours, 2018, opting in such a way for a non-experimental type of research with a correlational descriptive design, for which taken to a sample of 300 passengers who were surveyed through a questionnaire that was created based on the indicators and dimensions of each of the variables, offering concise results, which finally led to the following conclusions: that the security management exercised in the company Lamas Tours is inadequate, and in a certain way some aspects are developed regularly. Likewise, it has been determined that the level of satisfaction of the passenger is low, due to the various shortcomings such as the poor communication that is created with the workers of the company. Finally, it has been determined that the Safety Management is significantly related to the Passenger Satisfaction of the company Lamas Tours in the year 2018, this being corroborated by the statistician Rho de Spearman, procedure that showed a coefficient of correlation of 0.804 which substantially It remains at a high level as it approaches 1.

Keywords: Management; Security; Satisfaction; Passenger.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad las empresas de transporte público enfrentan una serie de retos en todos los países del mundo, pues existe mayor demanda de este servicio, debido a que realizan más viajes urbanos, asimismo la mejora económica de estas ciudades permite que las personas elijan entre el amplio y flexible mercado. “Las diferentes empresas de transporte hoy en día adoptan enfoques flexibles y competitivos, para satisfacer las necesidades de los clientes, para ello el servicio que brinden debe ser de mejor calidad, confiable, seguro y sobre todo cómodo” (Ministerio de Fomento, 2006, p. 01). Los pasajeros siempre buscan comodidad durante su traslado, es por ello que las empresas dedicadas a brindar este servicio deben tener en cuenta los aspectos mencionados, y ofrecer a las personas movilidad sin interrupciones, es decir, un servicio eficiente, efectivo y eficaz.

El Perú es un país en crecimiento, enfrentada a diferentes retos, entre los cuales se encuentra el inadecuado sistema de transporte, la mala infraestructura de los vehículos, la incomodidad frecuente durante el traslado, el aumento de accidentes, el mal diseño de las movilidades, la falta de mantenimiento, e inadecuado equipamiento, son a su vez problemas que generan insatisfacción en los usuarios o pasajeros. Por su parte Alegre (2016), en su informe titulado Transporte Urbano señala que:

La situación es más grave en la capital, pues es el lugar con más concentración poblacional, por ende, es donde existe mayor demanda de transporte, disminuye la productividad y competitividad del centro económico, afecta el bolsillo de los ciudadanos, disminuye la calidad de vida de las personas que viven lejos de sus centros de trabajo e impacta el ambiente y acelera el cambio climático. (p. 05)

Existe un enorme problema en el sistema de transporte peruano, es una de las causantes de accidentes a diario, eso debido al incumplimiento de las reglas de seguridad por parte de las empresas dedicadas a brindar este servicio. Lo que a su vez ha generado descontento en los pasajeros, que utilizan este medio en su vida diaria.

En San Martín, existen diferentes empresas dedicadas a brindar servicio de transporte, pues es una actividad con mayor demanda en el mercado, debido a que las personas utilizan este medio para movilizarse y trasladar sus productos del campo a la ciudad, con el fin de venderlas, sin embargo, no todas las empresas se preocupan por brindar un servicio de calidad, seguridad y comodidad, como es el caso de la empresa Lamas tours S.A., ubicada en el Jr. Martín de la Riva y Herrera C- 7 (posterior al castillo de lamas), que inició sus actividades el 17 de enero del 2005, bajo la responsabilidad de su gerente Romero Panduro Wilder, tras observar y consultar con algunos pasajeros se determinó que la empresa posee ciertas deficiencias en la gestión de seguridad, en cuanto a infraestructura, la falta de cumplimiento de obligaciones normativas del conductor, y sobre todo las malas condiciones de los vehículos, lo que ha afectado la satisfacción de los pasajeros, eso en cierta parte se debe a la incomodidad, además no todo los vehículos ni los transportistas cuenta con la documentación en regla, generando desconfianza en los usuarios, asimismo se ha evidenciado el deterioro y obsolescencia de las mismas, creando en el usuario el temor de tener un mal viaje, además se ha observado, problemas en la infraestructura pues no cuenta con las medidas de seguridad adecuadas para ofrecer la comodidad suficiente, ante ello mucho de los usuarios han expresado sus queja, las que sin lugar a duda ocasionalmente no han sido tomadas en cuenta, ante todo estos se pretende evaluar la gestión de la seguridad aplicada por la empresa y la satisfacción de los clientes que optan por el servicio, ya que se pretende conocer a fondo las causas y consecuencias que éstas han ocasionado, para luego tomar medidas correctivas.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Romero (2013), en su estudio: *“Diagnóstico de normas de seguridad y salud en el trabajo e implementación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Mirrorteck Industries S.A.”* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Logro desarrollar el objetivo de elaborar un reglamento de seguridad y salud en el trabajo, la cual tuvo como base el análisis de las normas de seguridad existentes, a través de una entrevista a 14 trabajadores de la empresa objeto de estudio, llegando a concluir que: la institución no cuenta con un plan en

seguridad y salud en el trabajo, por ende se propuso crear controles para reducir los riesgos laborales, ya que sin duda alguna demanda un costo, pero sin embargo los beneficios que esta ofrecerá fueron mayores a los costos que representaba los riesgos. Toda institución debe constar con un sistema de seguridad para mayor protección de los trabajadores y de los clientes. Para crear una empresa se debe poner como prioridad siempre como la seguridad y salud en el trabajo así prevenir los riesgos laborales. De esta investigación se ha logrado identificar las normas de seguridad que debe contar toda empresa especificando al rubro que corresponda.

Pérez (2013), en su investigación titulada: “*Seguridad e higiene laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango*” (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Tuvo como objetivo principal analizar cómo se viene aplicando las estrategias de seguridad e higiene laboral, la cual fue evaluada a través de un cuestionario guiado netamente a los jefes (40) de las entidades y sus respectivos trabajadores (234), llegando finalmente a concluir las siguientes afirmaciones: pues se ha logrado identificar que gran parte de las empresas constructoras no emplean de manera técnica las estrategias de seguridad e higiene laboral, le dan poca importancia al aspecto de la seguridad del personal y de los clientes, por lo que dentro de los medios que emplean estas empresas están los afiches que son colocados en lugares específicos de la empresa, asimismo métodos de opiniones constantes porque no tienen guías o manuales de seguridad. Toda empresa debe contar con un sistema y sus políticas bien claras y detalladas para mejorar la calidad de servicio. A través de este estudio se ha logrado comprender que las medidas de seguridad son más estrictas y sumamente necesarias para ser implementadas en las constructoras ya que el personal permanentemente está expuesto a riesgos.

Heredia (2015), en su trabajo de investigación titulada: “*Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes*” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Colombia. Medellín, Colombia. La cual se desarrolló con el objeto de aplicar un estilo que mencione el nivel de complacencia y satisfacción de los clientes, siendo esta una investigación de tipo descriptiva aplicativa, para la cual se ha aplicado una prueba piloto a 100 personas quienes

respondieron su perspectiva según el caso, llegando finalmente a las siguientes conclusiones: hablando generalmente los clientes se sienten felices y satisfechos porque le brindan seguridad a la hora de transportarse de un lugar a otro. Los usuarios se sienten más cómodos aun cuando les das facilidades para que se sientan a gusto con el servicio brindado. Al evaluar la seguridad de los usuarios, en los vehículos de dicha empresa consideran que este transmite un sentido de seguridad, a pesar de ello consideran que el espacio para transitar en el interior es muy estrecho por lo que están expuestos a sufrir cualquier accidente. Con relación al servicio percibido los clientes encuestados consideran que existe una buena atención y buena relación con el conductor y ayudantes, sin embargo, una mínima parte lo considera como mala mencionan también que puede mejorar, aspectos como el estado de ánimo, ayudar a las personas discapacidades, niños o personas de la tercera edad, así como también esperar que los pasajeros bajen o suban en su totalidad del bus hasta que estos estén seguros. Este estudio ha sido fundamental para la presente investigación pues se ha comprendido de ella la modalidad idónea para evaluar la satisfacción de los clientes.

Antecedentes nacionales

Rodríguez (2014), en su trabajo de investigación titulada: “*Propuesta de un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional para una Empresa del Sector de Mecánica Automotriz*”, (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. La cual tuvo como objetivo principal establecer las fuentes de los problemas laborales, y manifestar métodos para minimizar los riesgos, para finalmente llegar a las siguientes conclusiones: el tipo de método para el mejor manejo de un sistema de seguridad y salud que se tomara en cuenta en el sistema de la institución y se basa en siete pasos tomando en cuenta la normatividad dictada por la OHSAS 18001, la que crea una integración al proceso aplicado a la gestión de seguridad, la cual se encuentra centrada en analizar el comportamiento y la afectación del problema persistente. Este proceso implementado ha minimizado el nivel de riesgos al máximo, por lo que el plan debe ser aplicado de manera constante. Otro punto importante que se ha podido rescatar del estudio descrito es la metodología utilizada para la creación de sistemas de seguridad pues algunas características se pueden aplicar a la empresa estudiada a través de un plan de

mejora. Se ha comprendido que la seguridad también regulada por normas internacionales, las que se aplican normalmente a industrias.

Hermoza (2015), en su tesis titulada: *“Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa GECIDSA de Sullana 2015”* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Perú. Desarrollada con el objeto de establecer la relación entre las variables, por lo ha optado el autor por una investigación de tipo descriptiva correlacional tomando en cuenta la aplicación de una encuesta a 196 personas, llegando a concluir que el cliente de la empresa experimenta un nivel de satisfacción aceptable al hacer uso del servicio que ésta ofrece, ya que solamente es un 56.2% de los clientes que están parcialmente satisfechos con el servicio recibido y la otra parte de usuarios se encuentra insatisfecho con el servicio que brinda esta empresa. Pues la seguridad se relaciona de forma directa con la satisfacción del cliente de la empresa cuyo $r=0.515$ señala que al aumentar la seguridad aumenta la satisfacción del cliente. A partir de este estudio cabe recalcar que la seguridad es parte del servicio, y tienen una alta influencia en la satisfacción de las personas, ya que en el caso en la empresa de transporte depende mucho de la seguridad para su satisfactorio viaje.

Antecedentes locales

Cosavalente (2014), en su investigación titulada *“Causas que determinan el deficiente servicio de transporte terrestre que brindan los Operadores Turísticos del distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, Región San Martín – 2014”*, (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – Perú. El estudio analizado evidencia haber logrado identificar las diversas falencias que presenta el servicio ofrecido por los operadores turísticos que trabajan en la zona, fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, con una población y muestra de 383 turistas, a quienes se aplicó una encuesta, obteniendo los siguientes resultados: los choferes de los de vehículos de transporte turísticos terrestre, contratados, un bajo nivel de conocimiento de la normatividad de Transporte Terrestre. Turístico, debido a desinterés de los mismos transportistas, ya que no son ellos quienes dan la iniciativa de informarse para luego informar. Los conductores de dicha institución no tienen capacitación para realizar su labor de transporte en

por parte de las personas idóneas en turismo, quienes son los indicados de realizar este tipo de actividades a bien del rubro del sector turismo para el buen y mejor servicio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Gestión

Es un proceso, comprendida en la actividad y desarrollo de trabajo de una institución en la que se acuerda con rumbos diferentes, perspectivas y esfuerzos, para llevar o con total eficacia hacia la meta propuesta institucionalmente y que deseáramos que fueran adoptados de manera participativa y democrática. Para el bien de la institución y trabajadores de la actividad realizada. Por su parte Huergo (2013), señala que:

Para realizar una gestión se necesita de proceso y pasos para tener buenos resultados, que implica también de corresponsabilidad y cogestión a la hora de tomar decisiones, además, se tiene en cuenta la visión del negocio emprendedor que depende de la posibilidad de centralización / descentralización y la cuestión de la verticalidad / horizontalidad en las elecciones, sobre la premisa de lo correcto que da la propiedad, directamente o a través de la asignación que es hecho en administraciones y direcciones. (p. 281)

En tanto los mejores enfoques para supervisar, en ese momento, consideran la necesidad de crear formularios de trabajo compartidos y aceptar la satisfacción individual de las personas que se interesan en la empresa.

Por su parte Guerrero (2013), menciona que la gestión es la acción o actividad que desarrollan los jefes y directivos en la organización, con el objetivo de incrementar la eficiencia y la productividad, mediante el cumplimiento de metas y objetivos.

Por otro lado, autores como Chiavenato (2012), consideran que los elementos de la gestión están compuesta por planeación, acción encargada de trazar líneas de lo que se desea alcanzar u obtener, organización, actividad encargada de dividir y

trabajar en conjunto, asesoría en la encargada de adiestrar al personal, dirección acción que se realiza para la toma de decisiones es donde se identifican los líderes, información se basa en mantener informado a los colaboradores y jefes de lo que sucede.

Además Cotacallapa (2011), opina que los elementos de la gestión están compuestas por la planificación es la acción donde se plantean las políticas, objetivos que se desean alcanzar e ideas mediante las cuales se lograrán, la organización es la coordinación de todas las actividades que se realizarán para alcanzar los objetivos trazados, por otro lado se encuentra la dirección elemento encargado de delegar autoridad, tareas y dividir actividades para lograr el trabajo en equipo, por último el control es el elemento encargado de evaluar los resultados obtenidos al final de todo el proceso para finalmente determinar si se logró cumplir con los objetivos establecidos.

En cuanto a las definiciones dadas por Chiavenato (2012), Cotacallapa (2011), se sobre entiende que la gestión es más que la aplicación de los pilares administrativos, y en el caso de la presente investigación se conviene identificar o evaluar estos componentes desde el punto de vista de la planificación, organización, dirección y control de la seguridad en la empresa de transporte turístico Lamas Tours.

Gestión de seguridad

La Gestión Seguridad permite a las empresas analizar e identificar las causas e impedimentos del desarrollo durante la gestión en la institución y tomar en cuenta para lograr el objetivo y tratando de cometer cero errores durante la actividad. “Los trabajos son llevados a cabo mediante diagnósticos, auditorías de campo y basadas en el chequeo y revisión de una muestra representativa de todos los aspectos que influyen en la seguridad de las instalaciones” (INERCO, 2017, p. 65). La gestión de seguridad se centra básicamente en el desarrollo de sistemas actuales que hacen un conjunto de conocimientos modernos y sistematizados con el vínculo de los siguientes pasos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control para tener el resultado que estamos buscando y llegar al objetivo propuesto.

Factores de la organización del trabajo ante la seguridad

La institución tiene factores que puede tener causas tanto positivos como negativos. Para ello tendremos en cuenta los siguientes factores para cuidar y prevenir de riesgo.

Si los factores de riesgo ponderan los recursos entonces generan causas negativas en los trabajadores y en la institución, y causan alteraciones en su bienestar, tanto emocional y psicológico, en su actitud social y el ámbito laboral. (Bonino, 2015, p. 42)

A continuación, se resalta los factores cuyo vínculo tiene las instituciones. Por lo tanto, son distintos según su rama, institución y puestos en el ámbito laboral: (Bonino, 2015)

- Periodo laboral
- Labores por horarios
- Al compás del trabajo
- Decisión
- Carga de actividades
- Modo de pago
- reconocimiento
- Diferentes cambios en el centro de trabajo
- Detallar la tarea
- Problemas de tareas
- Posibles crecimiento y desarrollo

Evaluación de la gestión de seguridad

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en cuenta la el Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado por el Decreto Supremo N° 017-2009-MTC; la cual regula los procedimientos administrativos claros, sencillos y estables, las que además regula la formalidad de las empresas de transporte terrestre, y de las que podemos rescatar normativas que regular la seguridad de la empresas como la que tenemos en estudio, componentes que se debe tomar en cuenta en la infraestructura, las obligaciones del conductor y las

condiciones del vehículo, componentes que deben ser cumplidas a cabalidad. (Ministerios de Transporte y Comunicaciones, 2017)

Infraestructura: con respecto a este apartado, se analiza el estado de seguridad aplicada a la infraestructura de la organización, para la cual se debe considerar los pasadizos de circulación, tanto para las personas como vehículos, es decir debe existir espacios para ambos, así como las áreas de embarque y desembarque, emplazamientos que deben ser vigiladas por cámaras y personal de seguridad para evitar riesgos, de robo, accidentes u otros incidentes. (MTC, 2017)

- Instalaciones adecuadas para el desplazamiento
- Amplia área de estacionamiento
- Contar con cámara de seguridad
- Espacio destinado para el personal de seguridad
- Contar áreas y servicios diseñados para el embarque y desembarque

Obligaciones del conductor: la seguridad no solo se aplica para el establecimiento físico, asimismo es esencial que los conductores lo cumplan para transitar libremente por la ruta establecida; siendo estas la licencia establecida para tal fin, la habilitación del vehículo, y la capacitación constante que debe recibir los conductores y personal administrativo. (MTC, 2018)

- Contar con licencia de conducir
- Conducir solo vehículos habilitados
- Capacitación constante

Condiciones del vehículo: este componente es de suma importancia, ya que comprende la regulación principal de vehículos, ya que este debe estar en perfectas condiciones para transitar, asimismo el vehículo debe contar con la documentación reglamentaria, para poder transportar pasajeros. (MTC, 2018)

- Mantenimiento permanente
- Documentación en regla

Satisfacción del cliente

Es uno de los deseos y expectativas adonde quiere llegar la empresa con sus clientes para el bienestar de la comunidad a donde está dirigido el servicio o producto, que es una satisfacción y logro por su consumo de la empresa “El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Gosso, 2008, p. 28). Por otro lado, la satisfacción, es básicamente un requerimiento favorable y así ocupar un lugar en la mente del cliente y al mercado que estamos dirigidos, sin embargo, muchas empresas hoteleras no se dedican a satisfacerlas y a cumplir con las expectativas del visitante es por eso que el simple hecho de mantener satisfechos a nuestros clientes/turistas han traspasado fronteras del área de mercadotecnia.

Para Mariani, Sorio, & Palhares (2010), El aumento de la competencia en los medios de transporte, padecen de técnicas o estrategias para incluir o dar a conocer en el camino transcurrido por el turista sea mediante su gastronomía o de los lugares maravillosos que tiene la comunidad para lograr que el turista regrese a vivir nuevamente esa experiencia. Para ello debe contar con estrategias claras y detalladas para la satisfacción de los turistas.

La satisfacción puede ser referida de distintas maneras; hablando en forma general, podemos detallar que es un poder emocional vinculando con lo vivido o experimentado por la persona o un grupo de persona. “Es decir, una respuesta afectiva o emocional a una experiencia concreta de consumo” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2007, p. 34). De esta manera, la satisfacción es un resultado obtenido de la experiencia creada al momento de realizar el consumo o adquisición de un producto determinado, siendo este el efecto posterior de los procedimientos psicológicos, y que incorpora componentes emocionales.

Para determinar la satisfacción se crea un análisis de comparación para luego ser mencionado directamente en los resultados precisados, para mejorar el valor del servicio o producto. Y con los resultados podemos avanzar como empresa “Si el resultado obtenido iguala o supera lo esperado, se obtiene una satisfacción, mientras que, si no lo alcanza, el cliente alcanzará un grado de insatisfacción” (Cabanilla, 2012, p. 24). A continuamos les mostraremos tres posibles estilos.

Por su parte Kotler y Lane (2012), la satisfacción de los clientes es “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 162)

Para la satisfacción del cliente el servicio o producto debe contar o cumplir con las cualidades que busca el comprador para que se siente feliz a la hora consumirlo o utilizarlo. Si el producto o servicio no cumple con las cualidades y expectativas que busca el cliente entonces queda insatisfecho. Si los productos y servicios cumplen con dichas cualidades, el cliente o usuario estará satisfecho. Si cumple con todas las expectativas que busca el cliente este quedara, feliz, encantado y obviamente satisfecho. (Kotler & Armstrong, 2013)

Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

A continuación, se mencionará los tres elementos de la satisfacción del cliente tal como lo menciona Gosso (2008):

Producto o servicio Percibido: Gosso (2008), en este caso el cliente hara mencion sobre el servicio o producto que ha adquerido y dara su opinion. Y según la opinion del cliente, ya sea psisito o negativo a la empresa le servirá para seguir mejorando. El producto o servicio percibido tiene algunas características:

- Se toma en cuenta la opinión del cliente y no de la institución.
- Siempre se tiene en cuenta los resultados que el cliente percibe del producto o servicio.
- Se basa en las perspectivas del usuario o cliente y no tanto se toma en cuenta la realidad.
- Las opiniones de malas intenciones de otras personas pueden afectar a los clientes.
- El cliente debe identificarse con la empresa.
- Al ser esta muy compleja, los resultados se pueden percibir después de haber realizado una minuciosa investigación de todo lo relacionado a la interacción antes y después de la venta. (p. 94)

Las Expectativas: Gosso (2008), son cualidades que un cliente quiere encontrar o conseguir en el producto o servicio. Además se sentirán felices al encontrar lo que desean. Las expectativas para los usuarios poseen cuatro situaciones:

- Debe cumplir con las cualidades y beneficios que ofrece al momento de hacer su publicidad con el producto o servicio.
- Dará su opinión sobre las compras realizadas anteriormente.
- También se considera opiniones de los más allegados amigos, familiares, etc.
- Tener en cuenta los beneficios que ofrece la competencia. (p.95)

Los Niveles de Satisfacción: Gosso (2008), los clientes o usuarios después de la compra de un producto o servicio, finalmente analizan su grado de satisfacción y estos se dividen en tres:

- **Insatisfacción:** es decir cuando adquieren un producto o servicio no cumple con las cualidades y las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** cuando el servicio o producto tiene todo lo que busca el cliente.
- **Complacencia:** es donde el cliente recibe o adquiere más de lo que esperaba. (p. 95)

Beneficios de la satisfacción del cliente.

Denove (2006), en la realidad la gran parte de las empresas hacen mención que la satisfacción y el servicio que brindan es una de sus grandes prioridades, pero hoy en día lo que les preocupa es que no están cumpliendo con las promesas que dieron a conocer al principio. Para ello se debe tener en cuenta lo que se promete para no causar problemas en los clientes. Tenemos algunos puntos que muestran lo adverso.

- **La fidelidad:** Es cuando un cliente repetitivamente asiste a una empresa cuando desde el principio quedó impactado con el servicio o producto y se siente demasiado encantado y vuelve frecuentemente para nuestro servicio y así vamos creando clientes fieles.
- **Recomendación verbal:** se considera uno de la mejor publicidad porque tienes la oportunidad interactuar personalmente con otras personas.

- **Precios extra:** si un producto tiene o cumple con todas las perspectivas y es de muy buena calidad el cliente está dispuesto a pagar lo que sea además tiene que ver mucho con la atención que le brindas.
- **Mayor nivel de ventas:** si brindas una buena atención, buen producto o servicio las empresas y tienes aceptación en el mercado entonces tienden a elevar sus ventas y es favorable para la empresa. (p. 02)

Evaluación de la satisfacción de cliente

Según Izaguirre (2014), la satisfacción del cliente es muy importante ya que “fuertemente dependemos de ellos para que nuestra empresa siga siendo rentable y siga creciendo además para poder brindar un servicio turístico de calidad y satisfacer las necesidades primordiales del visitante” (p. 46).

Por otro lado, la satisfacción, es básicamente un requerimiento favorable para tener un espacio en los pensamientos de los clientes y en nuestro mercado meta, sin embargo, muchas empresas hoteleras no se dedican a satisfacerlas y a cumplir con las expectativas del visitante es por eso que el simple hecho de mantener satisfechos a los clientes ha traspasado fronteras del área de mercadotecnia.

De tal manera Izaguirre (2014), considera tres componentes de las cuales el cliente espera obtener el mejor servicio, siendo estas las que se describen a continuación:

Aspectos relacionados al personal: Esta dimensión mide la percepción que posee el cliente en cuanto a la labor realizada por el personal que le atiende, entre los principales puntos a tener en cuenta se encuentran: (Izaguirre, 2014)

- Interés del personal por los clientes:
- Comunicación del personal con el cliente
- Capacidad del personal para comprender las necesidades del cliente
- Apariencia del personal
- Confianza que el personal trasmite a los clientes
- La disposición del personal a ayudar al cliente

Aspectos relacionados con la interacción: Esta dimensión incluye dentro de su estructura a todos los factores que se presenta durante la interacción cliente – personal y que benefician o perjudican la calidad de servicio brindada, entre los más resaltantes tenemos: (Izaguirre, 2014)

- Grado de información brindada
- Modalidad del trato brindado
- Grado de rapidez en el servicio

Aspectos estructurales: Dentro de los factores estructurales podemos encontrar al conjunto de percepciones que el cliente tiene respecto a la planta estructural de la empresa, es así que en esta dimensión se tiene en cuenta la percepción sobre el mobiliario de la empresa, el grado de comodidad experimentado en la empresa respecto a la infraestructura y la higiene del lugar. (Izaguirre, 2014)

- Adecuación del mobiliario
- Grado de comodidad
- Percepción de la Infraestructura
- Grado de higiene del establecimiento

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación existente entre la gestión de seguridad y la satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017?

Problemas específicos

- ¿Cómo se viene ejecutando la Gestión de Seguridad en la empresa Lamas Tours, año 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica: La presente investigación es importante porque a través de la evaluación de la Gestión de Seguridad, teniendo en cuenta la

teoría descrita del Ministerios de Transporte y Comunicaciones (2018), a través del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, por otro lado, para evaluar la satisfacción de los pasajeros se tomará la teoría descrita por Izaguirre (2014). Creando asimismo una herramienta útil, pues contribuirá al aprendizaje de los estudiantes.

1.5.2. Justificación metodológica: el siguiente estudio se ejecutará a través de diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos, como es la encuesta para evaluar cada una de las dimensiones e indicadores de la variable Gestión de seguridad, así mismo para la variable satisfacción de los pasajeros, siendo estas adecuada a la empresa de transporte público, por que contribuirá a la realización de investigaciones similares.

1.5.3. Justificación Práctica: El trabajo se justificará en la importancia que representa para la empresa donde se desarrollara la investigación ya que uno de los objetivos principales de esta es dar a conocer la relación de la Gestión de seguridad con la satisfacción de los pasajeros, para que posteriormente los directivos puedan inferir estrategias de mejora, en búsqueda de una más eficiente gestión. Así mismo la presente investigación servirá como base para posteriores investigaciones.

1.5.4. Justificación Académica: La investigación es fundamental puesto que se pretenderá conocer la Gestión de seguridad aplicada por la empresa en estudio y la satisfacción del pasajero. Por lo general, realizar este estudio, permitirá mostrar los conocimientos adquiridos durante estos ciclos y quitar dudas que pudiesen hallarse sobre la materia de estudio, siendo esto lo más transcendental para indicar las destrezas y habilidades del alumno.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: La Gestión de Seguridad se relaciona significativamente con la Satisfacción del Pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017.

Hipótesis específicas

H1: La Gestión de Seguridad en la empresa Lamas Tours, año 2017, se viene ejecutando de manera deficiente.

H2: El nivel de satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017, es bajo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión de Seguridad y la Satisfacción del Pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- Evaluar la gestión de seguridad en la empresa Lamas Tours, año 2017.
- Conocer el nivel de satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017.

II. METODO

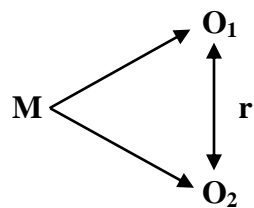
2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de Estudio

El tipo de investigación es no experimental pues se trabajará en base a procesos y pronunciamientos ya emitidos, y en habida cuenta no se realizará la manipulación de variable.

2.1.2. Diseño de Estudio

Esquema del diseño: (Descriptiva - Correlacional)



Donde:

M: Clientes de la empresa Lamas Tours S.A.

O₁: Gestión de la seguridad

O₂: Satisfacción del cliente

r: Relación entre O₁ y O₂

2.2. Variable, Operacionalización.

2.2.1. Variables

- **Variable Independiente:** Gestión de la Seguridad
- **Variable dependiente:** Satisfacción del cliente

2.2.2. Operacionalización de variables:

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Seguridad	Funcionalidad que tienen la directiva para planear, organizar dirigir y controlar las normativas y parámetros de seguridad que corresponde ser aplicada en la organización. (Ministerios de transporte y comunicaciones, 2017)	La presente variable se evaluará mediante encuestas que se aplicaran a la muestra de estudio, a fin de conocer su percepción sobre la Gestión de seguridad.	Infraestructura	Instalaciones adecuadas para el desplazamiento Amplia área de estacionamiento Contar con cámara de seguridad Espacio destinado para el personal de seguridad Contar áreas y servicios diseñados para el embarque y desembarque	Ordinal
			Obligaciones del conductor	Contar con licencia de conducir Conducir solo vehículos habilitados Capacitación constante	
			Condiciones del vehículo	Mantenimiento permanente Documentación en regla	

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del Pasajero	Es un estado emocional que percibe el cliente ante un procedimiento previsto, desarrollado por la empresa. (Izaguirre, 2014)	La presente variable se evaluará el nivel de satisfacción de los clientes frente al servicio percibido.	Aspectos relacionados al personal	Interés del personal por los clientes. Comunicación del personal con el cliente Capacidad del personal para comprender las necesidades del cliente Apariencia del personal Confianza que el personal transmite a los clientes La disposición del personal a ayudar al cliente	Ordinal
			Aspectos relacionados con la interacción	Grado de información brindada Modalidad del trato brindado Grado de rapidez en el servicio	
			Aspectos estructurales	Adecuación del mobiliario Grado de comodidad Percepción de la Infraestructura Grado de higiene del establecimiento	

2.3. Población y muestra.

Población: La población estará conformada por los clientes que diariamente hacen uso del servicio de la empresa Lamas Tours, la cual transporta un promedio de 1360 personas diarias, ya que cuenta con más de 30 vehículos.

Muestra: Al ser una población amplia se ha optado por aplicar la fórmula de muestra para establecer el tamaño de muestra requerida:

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(p) Probabilidad: 50% = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 1360

Formula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)d^2 + Z^2pq}$$
$$n = \frac{1360 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(1360 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 300$$

La muestra estuvo conformada por 300 usuarios del servicio de transporte, ligados a la problemática.

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

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo del presente estudio será necesario aplicar la técnica de la encuesta, la cual tendrá el objetivo de recopilar la información necesaria en relación a las variables en estudio.

Como *instrumento* se empleará el cuestionario de preguntas, herramienta básica para aplicar la encuesta a los clientes de la empresa de transporte Lamas Tours, quienes expresaran su opinión ante los ítems formulados en dicho cuestionario.

2.4.2. Validez y confiabilidad

La *validez del instrumento* se realizará a base de la aprobación de tres expertos en el tema, quienes se encargarán de analizar e identificar que las preguntas estén correctamente formuladas.

La *confiabilidad de los datos* será ejecutada en el programa SPSS 24, a través del estadístico Alfa de Cronbach, la cual determinara el grado de confiabilidad de los datos obtenido en la encuesta aplicada, tomando en cuenta el criterio general para determinar el coeficiente, la cual tiene que ser mayor o igual a 0,7.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Una vez obtenida la data de las encuestas aplicadas a evaluar cada una de las variables se procederá a tabular cada una de ellas, teniendo en cuenta que las opciones de respuesta deben ser cuantificadas, así también para determinar los resultados se utilizara como medida estadística, al programa de Excel y SPSS, donde los datos obtenidos de las encuestas serán procesadas.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación no se pretende perjudicar de ninguna manera a los encuestados, por lo que el proceso de recolección de data se realizara respetando la privacidad de estos, asimismo protegiendo la identidad de cada uno de los clientes.

III. RESULTADOS

3.1. Evaluar la gestión de seguridad en la empresa Lamas Tours, año 2017.

Tabla 1:

Gestión de seguridad

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	145	48%
Regular	119	40%
Adecuado	36	12%
TOTAL	300	100%

Fuente: elaboración propia

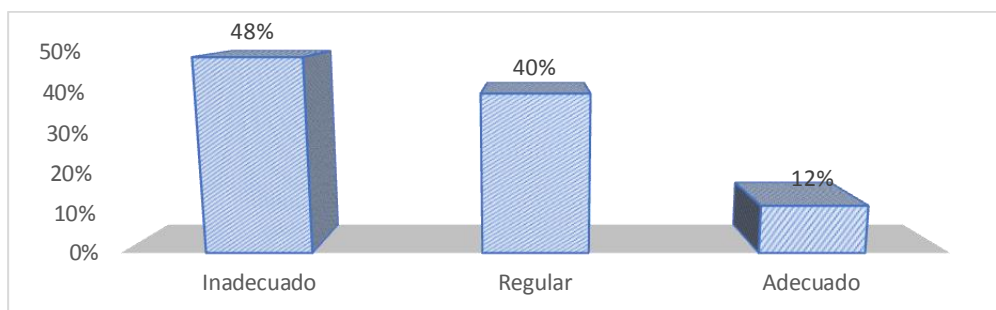


Gráfico 1: Gestión de seguridad

Tras el procesamiento de datos de las encuestas aplicadas, en la tabla y gráfico 1 se puede apreciar que la gestión de seguridad desarrollada en la empresa Lamas Tours S.A. es inadecuada (48%) y en cierta medida en un 40% es regular, esto debido a diversas falencias encontradas en la gestión, pues se ha identificado que existe deficiencias en cuanto a la infraestructura, ya que se ha encontrado instalaciones inadecuada para el desplazamiento de las personas, a su vez la empresa no cuenta con amplia área de estacionamiento y que además no cuenta con áreas específicas de embarque y desembarque, por otro lado en cuanto a las cámaras estas no son suficientes para ofrecer adecuada seguridad visual a los clientes, además consideran que presencia de personal de seguridad mínima; por otro lado en cuanto a la obligaciones del conductor, los encuestados consideran probablemente muchos de no cuentan con sus papeles en regla, o contar con vehículos habilitados, además consideran que los choferes no se encuentran

completamente capacitados; y en cuanto a las condiciones del vehículo los encuestados consideran que muchos de ellos no tienen preocupación por darle mantenimiento a su vehículo.

3.2. Conocer el nivel de satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017.

Tabla 2:

Satisfacción del pasajero

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	147	49%
Medio	118	39%
Alto	35	12%
TOTAL	300	100%

Fuente: elaboración propia

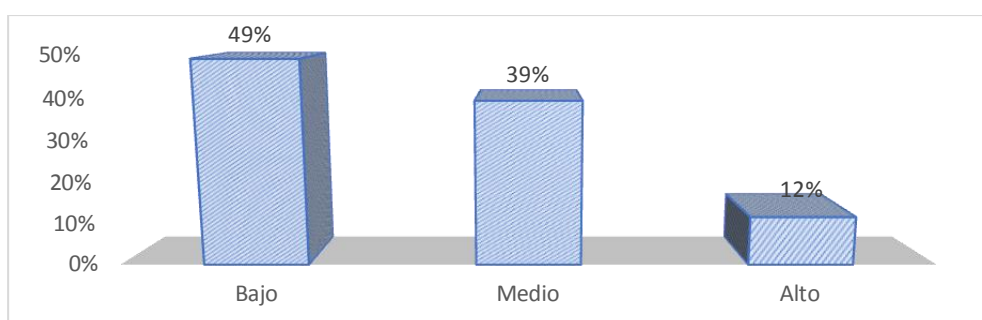


Gráfico 2: Satisfacción del pasajero

En la tabla y gráfico 2 se puede apreciar que el nivel de satisfacción del pasajero es bajo (49%) pues se ha identificado una infinidad de falencias, ya que en cuanto a los aspectos del personal, los encuestados consideran que el personal no muestra interés por atenderlo bien, además la comunicación no es fluida, dado que los trabajadores no tienen la capacidad para comprender las necesidades del cliente, por otro lado la apariencia del personal no es la mejor por lo que no brinda mucha confianza; además en cuanto a la interacción los encuestados demuestran estar insatisfechos pues el personal no ofrece información detallada, el trato no es lo más cordial, además no existe rapidez en la atención; finalmente en cuanto a los aspectos estructurales, los encuestados no están satisfechos completamente con ello, puesto que la

empresa no muestra adecuado mobiliarios, por lo que no se sienten cómodos, y que además la higiene y limpieza del establecimiento no es el mejor.

3.3. Determinar la relación entre la Gestión de Seguridad y la Satisfacción del Pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017.

Tabla 3

Relación entre la Gestión de Seguridad y la Satisfacción del Pasajero

		Gestión Seguridad	Satisfacción Pasajero
Rho de Spearman	Gestión Seguridad	1,000	,804**
		.	,000
	N	300	300
	Satisfacción Pasajero	,804**	1,000
		,000	.
	N	300	300

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

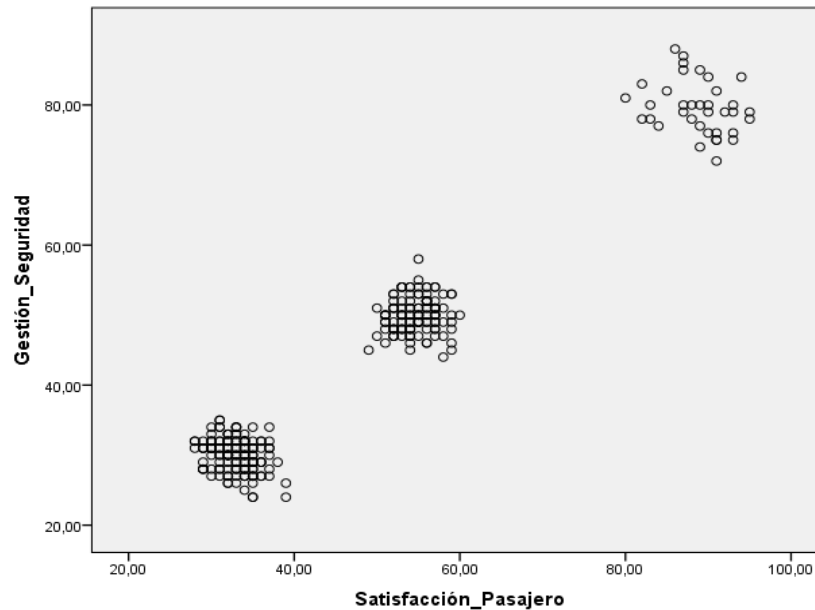


Gráfico 3: Relación entre la Gestión de Seguridad y la Satisfacción del Pasajero

Tras la aplicación del estadístico Rho de spearman, se ha calculado un coeficiente de correlación de 0,804 la que sustancialmente es un índice alto de acuerdo a la escala de significancia (0 a 1), es decir cuanto más cerca este al uno mayor relación existirá, entonces de acuerdo al índice calculado se puede aceptar la hipótesis alterna (Hi) pues se considera que la Gestión de

Seguridad se relaciona significativamente con la Satisfacción del Pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017. De tal forma se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIONES

La seguridad es un componente de vital importancia en toda organización, pues ofrece confianza para permanecer en ella, de lo contrario las personas percibirán riesgos, creando insatisfacción en el servicio ofrecido.

De tal forma Heredia (2015), en su investigación considera que los usuarios se sienten más cómodos aun cuando les das facilidades para que se sientan a gusto con el servicio brindado. Al evaluar la seguridad de los usuarios, en los vehículos de dicha empresa consideran que este transmite un sentido de seguridad, a pesar de ello consideran que el espacio para transitar en el interior es muy estrecho por lo que están expuestos a sufrir cualquier accidente. Como se podrá analizar, los resultados de la presente investigación demuestra datos contrarios, pues se ha identificado incomodidad en las instalaciones, así como espacios insuficientes para el desplazamiento de las personas y para el estacionamiento de los vehículos, al igual que no existe un ordenamiento adecuado, por lo que se corrobora la información presentada, es decir la distribución de los espacios es fundamental para la adecuada gestión de la seguridad, sin embargo esta no está siendo ejecutada adecuadamente.

Asimismo se ha determinado que la gestión de seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los pasajeros, pues la mala gestión ha creado desconfianza en las personas, al igual que incomodidad, optando muchas veces por el servicio de otras empresas, ha quedado demostrado asimismo que no hay seguridad tanto en las instalaciones como en los vehículos, afectando esto de cierta manera en la satisfacción de los pasajeros, resultados que pueden ser corroborado por la investigación de Hermoza (2015), pues considera que la seguridad es parte del servicio, y tienen una alta influencia en la satisfacción de las personas, ya que en el caso de la empresa de transporte depende mucho de la seguridad para su satisfactorio viaje. Es por ello que se ha determinado una relación alta entra las variables estudiadas.

V. CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados de acuerdo a los objetivos planteados se ha logrado llegar a las siguientes conclusiones:

- 5.1. Se ha logrado determinar que la gestión de seguridad ejercida en la empresa Lamas Tours es inadecuada, y en cierta manera algunos aspectos se desarrollan regularmente, pues se ha detectado en cuanto infraestructura que las instalaciones no se adaptan para el adecuado desplazamiento y estacionamiento de los vehículos, ya que las áreas no han sido diseñadas para tal fin, además se ha evidenciado que la empresa no cuenta con las cámaras de seguridad suficiente, por otro lado se ha evidenciado que muchos de los vehículos y choferes no cuenta con la documentación y papeles en regla, por lo que muchas veces tienen problemas con la autoridad policial, esto muchas veces por la falta de capacitación y/o mantenimiento de los vehículos.
- 5.2. Asimismo, se ha determinado que el nivel de satisfacción del pasajero es bajo, debido a las diversas falencias como la deficiente comunicación que se crea con los trabajadores de la empresa, de igual modo el personal a demostrado poco interés en satisfacer las necesidades del pasajero, además los choferes demuestran poca confianza, ya sea por su apariencia o por su comportamiento para tratar con las personas; por otro lado existe cierta incomodidad pues no se percibe comodidad en los mobiliarios ya que estos no son los adecuados para la empresa, de igual manera no se percibe una adecuada higiene del establecimiento.
- 5.3. Finalmente se ha logrado determinar que la Gestión de Seguridad se relaciona significativamente con la Satisfacción del Pasajero de la empresa Lamas Tours en el año 2018, siendo esta corroborada por el estadístico Rho de Spearman, procedimiento que arroja un coeficiente de correlación de 0,804 la que sustancialmente se mantiene en un nivel alto ya que se acerca al 1.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones descritas se procede a realizar las siguientes recomendaciones, tomando en cuenta las deficiencias encontradas en los resultados:

- 6.1. Se recomienda a la gerencia identificar los riesgos ante la falta de seguridad e indagar qué medidas se pueden tomar para mejorar la seguridad de la empresa y el personal. Asimismo, se recomienda realizar talleres para entrenar al personal sobre las medidas de seguridad tanto en las instalaciones como en los vehículos.
- 6.2. Asimismo, se recomienda a todo el personal mejorar la comunicación con los pasajeros de tal forma mejorar las relaciones con ello, esto a través de una previa capacitación sobre la calidad del servicio que integre aspectos de la comunicación. Además, se sugiere realizar evaluaciones periódicas para analizar los cambios organizacionales e ir adaptándose contantemente.
- 6.3. Se recomienda finamente, identificar y analizar las necesidades de los pasajeros para satisfacerlas, aplicando así mismo las medidas de seguridad pertinente, la que a su vez creara confianza en los pasajeros, optando por el servicio de la empresa una y otra vez.

VII. REFERENCIAS

- Alegre, M. (2016). *Transporte urbano*. Consorcio de investigación económica y social, Lima.
- Bonino, F. (2015). *Manual de Buenas Prácticas / Transporte de pasajeros*. Argentina: Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- Cabanilla, E. (2012). *Estudio de la Satisfacción del Turista en Quito*. (Tesis de pregrado), Universidad de Especialidades Turísticas, Quito, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (8° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cosavalente, J. (2014). *Causas que determinan el deficiente servicio de transporte terrestre que brindan los operadores turísticos del distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, Región San Martín - 2014*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional San Martín, Tarapoto.
- Cotacallapa, L. (2011). *Guía didáctica del proceso administrativa*. Lima, Perú: Centro de producción de material académico CEPMA - PROESAD.
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente*. México: Panorama.
- Guerrero, M. (2013). *Sistema de archivo y clasificación de documentos* (1° edición ed.). Málaga: IC Editorial.
- Heredia, J. K. (2015). *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Colombia, Medellín, Colombia.
- Hermoza, L. N. (2015). *Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa GECIDSA de Sullana 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Huergo, J. (2013). *Los procesos de Gestión*. Argentina. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- INERCO. (2 de octubre de 2017). *Gestión de seguridad*. Obtenido de INERCO: <http://www.inerco.com/es/inerco-corporacion/seguridad-y-prevencion/inspecciones-reglamentarias-de-seguridad/gestion-de-la-seguridad>
- Izaguirre, M. H. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (Decimoprimer ed.). México: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Lane, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educación.
- Mariani, M. A., Sorio, A., & Palhares, C. (2010). *Carne ovina, turismo e gastronomía: a culinaria sul-mato-grossense de origen pantaneira, sírio-libanesa, gaúcha e nordestina*. Brasil: Méritos, Passo Fundo.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2007). *Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística*. Lima, Perú: Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.
- Ministerio de Fomento. (2006). *Buenas prácticas y recomendaciones para la mejora de la satisfacción del cliente de transporte público*. Barcelona: CETMO.
- Ministerios de transporte y comunicaciones. (24 de octubre de 2017). *Reglamento nacional de administración de transportes*. Obtenido de Ministerios de transporte y comunicaciones, http://www.mtc.gob.pe/portal/home/publicaciones_arch/pro_renat4_ana_t1.pdf
- Pérez, G. (2013). *Seguridad e higiene laboral aplicada a las empresas constructoras de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Rodríguez, F. (2014). *Propuesta de un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional para una Empresa del Sector de Mecánica Automotriz*. (Tesis de pregrado), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Romero, L. (2013). *Diagnóstico de normas de seguridad y salud en el trabajo e implementación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Mirrorteck Industries S.A.* (Tesis de maestría), Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

ANEXOS

Anexo n° 01: Instrumentos

Encuesta para evaluar la Gestión de Seguridad

Buen día:

Estimado encuestado, el presente cuestionario, se realiza con el objetivo de conocer su percepción sobre la Gestión de Seguridad de la empresa Lamas Tours, para lo cual agradeceré que evalúe cada enunciado marcando con una X en la casilla que usted crea conveniente, así mismo manifestarle que la misma es de carácter anónimo.

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

Nota: Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción, para lo cual tome en cuenta el siguiente cuadro:

Infraestructura						
Instalaciones adecuadas para el desplazamiento						
1	¿Considera que las instalaciones tienen el espacio reglamentario para el desplazamiento del personal?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que existe el espacio suficiente para el desplazamiento de los clientes?	1	2	3	4	5
Amplia área de estacionamiento						
3	¿Considera que el área de estacionamiento cumple con todas las medidas de seguridad?	1	2	3	4	5
4	¿Cree usted que el área de estacionamiento es suficientemente amplia para el parqueo de los vehículos?	1	2	3	4	5
Contar con cámara de seguridad						
5	¿Cree usted que la empresa de transporte cuenta con cámaras de seguridad en todas sus áreas?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que las cámaras de seguridad con las que cuenta la empresa son de gran ayuda para prevenir alguna pérdida física o económica?	1	2	3	4	5
Espacio destinado para el personal de seguridad						
7	¿Considera que la empresa cuenta con personal de seguridad para ofrecer un mejor servicio?	1	2	3	4	5
8	¿Ha observado usted la presencia constante de personal de seguridad (¿policía, serenazgo u otro?)	1	2	3	4	5
Contar áreas y servicios diseñados para el embarque y desembarque						

9	¿Considera que la empresa destina un espacio para el embarque y desembarque de pasajeros?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que las áreas se encuentran debidamente señaladas?	1	2	3	4	5
Obligaciones del conductor						
Contar con licencia de conducir						
11	¿Considera que el conductor cuenta su licencia de conducir, ofreciendo así un mejor servicio?	1	2	3	4	5
12	¿Cree usted que la empresa hace cumplir a los conductores de contar con su licencia?	1	2	3	4	5
Conducir solo vehículos habilitados						
13	¿Ha observado usted que la empresa cuenta con vehículos habilitados?	1	2	3	4	5
14	¿La empresa hace constar a los clientes la habilitación de los vehículos para ser conducido?	1	2	3	4	5
Capacitación constante						
15	¿Ha observado que la empresa desarrolla capacitaciones a los conductores para mejorar la seguridad?	1	2	3	4	5
16	¿Los conductores demuestran participar en capacitaciones constantes, que mejoren su calidad como conductor?	1	2	3	4	5
Condiciones del vehículo						
Mantenimiento permanente						
17	¿Cree usted que los vehículos de la empresa pasan por constante mantenimiento?	1	2	3	4	5
18	¿Considera que los vehículos de la empresa se encuentran en perfectas condiciones?	1	2	3	4	5
Documentación en regla						
19	¿Puede constar que los conductores mantienen su documentación en regla?	1	2	3	4	5
20	¿Los conductores evitan ser intervenidos por la policía o fiscalizadores, presentando siempre la documentación correspondiente?	1	2	3	4	5

Encuesta para evaluar la Satisfacción del Pasajero

Buen día:

Estimado encuestado, el presente cuestionario, se realiza con el objetivo de conocer su percepción sobre la Satisfacción del Pasajero de la empresa Lamas Tours, para lo cual agradeceré que evalúe cada enunciado marcando con una X en la casilla que usted crea conveniente, así mismo manifestarle que la misma es de carácter anónimo.

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

Nota: Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción, para lo cual tome en cuenta el siguiente cuadro:

Aspectos relacionados al personal					
Interés del personal por los clientes.					
1	¿Considera que el personal demuestra interés en atender de buena manera a los pasajeros?	1	2	3	4 5
2	¿Los conductores demuestran interés por el bienestar de los pasajeros?	1	2	3	4 5
Comunicación del personal con el cliente					
3	¿Considera que la comunicación del personal y conductores hacia los clientes es la adecuada?	1	2	3	4 5
Capacidad del personal para comprender las necesidades del cliente					
4	¿Los conductores tienen la capacidad de comprender rápidamente las necesidades de los pasajeros?	1	2	3	4 5
Apariencia del personal					
5	¿Considera que el personal y conductores demuestran una buena apariencia?	1	2	3	4 5
6	¿El personal y conductores demuestra higiene en las instalaciones y vehículos?	1	2	3	4 5
Confianza que el personal trasmite a los clientes					
7	¿Los colaboradores demuestran confianza en el servicio que ofrece?	1	2	3	4 5
La disposición del personal a ayudar al cliente					
8	¿El personal y conductores es colaborativo con sus compañeros y pasajeros?	1	2	3	4 5
9	¿Los conductores siempre están prestos a ayudar a sus pasajeros o personas externas?	1	2	3	4 5
Aspectos relacionados con la interacción					

Grado de información brindada						
10	¿El personal ofrece toda la información necesaria para que el cliente se vaya satisfecho?	1	2	3	4	5
11	¿Los conductores responden a cualquier inquietud que el pasajero tenga?	1	2	3	4	5
Modalidad del trato brindado						
12	¿Considera que los colaboradores ofrecen un trato amable a todos los clientes?	1	2	3	4	5
13	¿Considera que el trato es cordial con todos sus los trabajadores y pasajeros?	1	2	3	4	5
Grado de rapidez en el servicio						
14	¿Considera que el servicio es rápido y seguro?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que los colaboradores están atentos a las peticiones y sugerencias del pasajero?	1	2	3	4	5
Aspectos estructurales						
Adecuación del mobiliario						
16	¿Considera que la empresa cuenta con una adecuada sala de espera?	1	2	3	4	5
17	¿Los muebles y escritorios se adecuan a las necesidades de los clientes?	1	2	3	4	5
Grado de comodidad						
18	¿Considera que los mobiliarios de la empresa de transportes son cómodas?	1	2	3	4	5
19	¿Los asientos de los vehículos son cómodas?	1	2	3	4	5
Percepción de la Infraestructura						
20	¿Considera que la empresa cuenta con una infraestructura atractiva?	1	2	3	4	5
21	¿Considera que la infraestructura cuenta con todas las medidas de seguridad?	1	2	3	4	5
Grado de higiene del establecimiento						
22	¿Considera que los servicios higiénicos se encuentran constantemente limpios?	1	2	3	4	5
23	¿Considera que la empresa cuenta con personal de limpieza?	1	2	3	4	5

Anexo n° 02: matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA “GESTION DE LA SEGURIDAD Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL PASAJERO DE LA EMPRESA LAMAS TOURS, AÑO 2017”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Población	Para la reelección de datos:
¿Cuál es la relación existente entre la gestión de seguridad y la satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017?	Determinar la relación entre la Gestión de Seguridad y la Satisfacción del Pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017.	<p>Hi: Existe relación entre la Gestión de Seguridad y la Satisfacción del Pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017.</p> <p>Ho: No existe relación entre la Gestión de Seguridad y la Satisfacción del Pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017.</p>	<p>La población estará conformada por los clientes que diariamente hacen uso del servicio de la empresa Lamas Tours, la cual transporta un promedio de 1360 personas diarias, ya que cuenta con más de 30 vehículos.</p>	Encuesta
Problemas Específicos	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico		INTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se viene ejecutando la Gestión de Seguridad en la empresa Lamas Tours, año 2017? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la gestión de seguridad en la empresa Lamas Tours, año 2017. Describir el nivel de satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017. 	<p>H1: La Gestión de Seguridad en la empresa Lamas Tours, año 2017, se viene ejecutando de manera deficiente.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017, es bajo.</p>	Muestra	Cuestionario
			Tipo de estudio	
			No experimental	
			DISEÑO	
			Descriptiva Correlacional	
				<pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 --- r r --- O2 </pre>

Anexo N° 03: Análisis de fiabilidad: Alfa de Cronbach

Para 80 personas

Escala: Gestión de Seguridad

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	80	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	80	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GS1	40,90	239,711	,832	,976
GS2	40,89	239,823	,846	,976
GS3	40,90	240,901	,813	,977
GS4	40,93	241,513	,811	,977
GS5	40,84	242,113	,824	,976
GS6	40,95	242,352	,802	,977
GS7	40,99	240,975	,840	,976
GS8	40,90	240,927	,835	,976
GS9	40,88	240,009	,826	,976
GS10	41,01	241,177	,831	,976
GS11	40,85	241,927	,799	,977
GS12	40,91	239,524	,852	,976
GS13	41,05	241,719	,817	,977
GS14	41,03	247,088	,780	,977
GS15	40,91	237,372	,869	,976
GS16	40,86	246,525	,746	,977
GS17	40,93	243,615	,810	,977
GS18	40,90	242,749	,832	,976
GS19	40,93	243,615	,810	,977
GS20	40,89	242,025	,817	,977

Escala: Satisfacción de los Pasajeros

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	80	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	80	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	23

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SP1	46,95	304,630	,831	,979
SP2	47,11	303,114	,836	,979
SP3	47,01	304,266	,813	,979
SP4	47,03	303,620	,825	,979
SP5	47,15	307,370	,792	,979
SP6	46,98	306,708	,797	,979
SP7	46,94	306,085	,807	,979
SP8	46,98	305,772	,802	,979
SP9	47,26	309,968	,783	,979
SP10	47,01	306,291	,809	,979
SP11	47,08	305,235	,815	,979
SP12	47,20	306,643	,815	,979
SP13	47,03	306,734	,812	,979
SP14	47,09	305,828	,814	,979
SP15	47,06	304,945	,820	,979
SP16	47,14	307,133	,807	,979
SP17	47,06	306,211	,817	,979
SP18	47,05	304,605	,826	,979
SP19	46,96	299,277	,862	,979
SP20	47,00	303,316	,816	,979
SP21	47,04	306,340	,804	,979
SP22	47,05	303,896	,836	,979
SP23	46,96	303,125	,845	,979

Para 300 personas

Escala: Gestión de Seguridad

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	300	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	300	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GS1	41,69	241,607	,832	,976
GS2	41,69	240,929	,833	,976
GS3	41,68	243,523	,807	,977
GS4	41,72	242,182	,824	,976
GS5	41,64	243,289	,811	,977
GS6	41,78	245,256	,790	,977
GS7	41,70	243,313	,811	,977
GS8	41,67	240,154	,845	,976
GS9	41,71	241,764	,828	,976
GS10	41,74	243,231	,824	,977
GS11	41,67	242,053	,822	,977
GS12	41,73	242,581	,822	,977
GS13	41,75	243,805	,803	,977
GS14	41,76	244,027	,809	,977
GS15	41,71	240,546	,845	,976
GS16	41,66	243,094	,814	,977
GS17	41,63	244,246	,822	,977
GS18	41,74	243,578	,816	,977
GS19	41,63	244,246	,822	,977
GS20	41,71	243,663	,805	,977

Escala: Satisfacción de los Pasajeros

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	300	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	300	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	23

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SP1	48,26	332,221	,834	,980
SP2	48,34	330,819	,846	,980
SP3	48,31	332,481	,832	,980
SP4	48,26	332,046	,838	,980
SP5	48,30	332,873	,825	,981
SP6	48,34	335,778	,802	,981
SP7	48,25	333,477	,809	,981
SP8	48,30	333,563	,827	,981
SP9	48,36	333,923	,817	,981
SP10	48,29	333,298	,832	,980
SP11	48,35	334,116	,807	,981
SP12	48,39	333,718	,824	,981
SP13	48,28	332,671	,828	,980
SP14	48,32	334,018	,821	,981
SP15	48,30	333,669	,820	,981
SP16	48,32	329,757	,852	,980
SP17	48,29	333,578	,823	,981
SP18	48,33	333,085	,824	,981
SP19	48,29	330,983	,835	,980
SP20	48,25	333,163	,815	,981
SP21	48,29	334,255	,816	,981
SP22	48,30	331,828	,836	,980
SP23	48,28	332,201	,838	,980



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

X. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Murrieta Guerra, Ingrid Lizetb
 Institución donde labora : Hospital II Tarapoto - MINSA
 Especialidad : Mg. en Administración Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION DEL PASAJERO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DEL PASAJERO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION DEL PASAJERO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

XII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si, es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 19 de Noviembre de 2018


 Mg. Ingrid Lizetb Murrieta Guerra
 CLAD: 16219

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IX. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Murriata Guerra, Ingrid Lizett
 Institución donde labora : Hospital II Tarapoto - MINSA
 Especialidad : Magister en Administración Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si, es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 19 de Noviembre de 2018

Ingrid Lizett
 Mg. Ingrid Lizett
 CLAD: 16219

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
VII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mayhway Gonzales, Johan Carlos
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Magister en Administración de Negocio
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						44


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las preguntas de las dimensiones están aplicables por lo tanto es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

 Tarapoto, 19 de Noviembre de 2018


MBA, JOHNC, MAYHWAY GONZALES
 CLAD-19457
GERENTE GENERAL

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VIII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mayhway Gonzales John Carlos
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Registro en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION DEL PASAJERO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DEL PASAJERO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION DEL PASAJERO			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

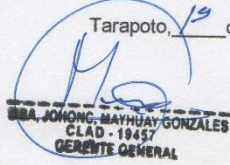
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

X. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los propósitos que conforman las dimensiones son confiables, por lo tanto es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 19 de Noviembre de 2018



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

XII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Macedo Alegria, La Raquel
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Mg. Gestión del Talento Humano
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION DEL PASAJERO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DEL PASAJERO			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION DEL PASAJERO			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			X		
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

XIV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, _____ de _____ de 2018


 Mg. La Raquel Macedo Alegria
 CLAO N° 16220

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
XI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Macedo Alegria . Liz Raquel
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Mg. Gestión del Talento Humano
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Fernando Gilberto Cortez Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

XIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:
45

Tarapoto, _____ de _____ de 2018


 Mg. Liz Raquel Macedo Alegria
 CLAD N° 16226

Sello personal y firma



**EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO
"LAMAS TOURS" S.A.
R.U.C. 20581518453**

INSCRITO CON PARTIDA Nº 11006778 OFICINA REGISTRAL MOYOBAMBA

CONSTANCIA

El gerente de la Empresa de Transportes Lamas Tours, del distrito y provincia de Lamas, región San Martín.

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **Cortez Torres Fernando Gilberto**, de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, realizó la investigación de su tesis titulada "**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PASAJERO DE LA EMPRESA LAMAS TOURS, AÑO 2017**".

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crean conveniente.

EMTRATUR "LAMAS TOURS" S.A


.....
Carlos A. López Sandoval
GERENTE GENERAL

Lamas, 13 de diciembre del 2018



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, ROGER BURGOS BARDALES
....., docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela
Profesional ADMINISTRACIÓN de la Universidad César
Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATIS-
FACCIÓN DEL PASAJERO DE LA EMPRESA ZAMAS TOURS
AÑO 2017
.....

.....", del (de la) estudiante
FERNANDO GILBERTO CORTEZ TORRES
....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15...% verificable en
el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y fecha CACATACHE 13/07/18.....

Mg. Roger Burgos Bardales
CLAB: 0204

.....
Firma
Nombres y apellidos del (de la) docente
DNI: 07497178.....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Control de la seguridad y su relación con la satisfacción del pasajero de la empresa Lamas Tours, año 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Fernando Gibero Cortés Torres

ASESOR:

Mg. Roger Zuppa Barrios

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Turismo Histórico

TARAPOTO - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

16 %

< >

1 Entregado a Universida... 3 % >
Trabajo del estudiante

2 Entregado a Universida... 1 % >
Trabajo del estudiante

3 Entregado a Universida... 1 % >
Trabajo del estudiante

4 repositorio.uandina.ed... 1 % >
Fuente de Internet

5 dspace.unitr.u.edu.pe 1 % >
Fuente de Internet

6 Entregado a Universida... 1 % >
Trabajo del estudiante

7 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Fernando Gilberto Cortez Torres, identificado con DNI N° 41921194 , egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de la seguridad y su relación con la satisfacción del pasajero de la Empresa Lamas Tours, año 2017 "; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 41921194

FECHA: 16 de Enero del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Fernando Gilberto Cortez Torres

INFORME TÍTULADO:

“Gestión de la Seguridad y su Relación con la Satisfacción del Pasajero de la Empresa Lamas Tours, Año 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de Julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: 15

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO
