



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la empresa
Green Airport, Callao 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Huarhuachi Terreros, Jhonatan Orlando (ORCID: 0000-0002-5514-7267)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios por haberme dado la vida y por permitirme llegar hasta esta etapa académica; en segundo lugar dedicado a mis padres por haberme apoyado durante todo este tiempo con la esperanza de formarme un mejor futuro y en tercer lugar dedicar este trabajo de investigación a cada docente que me brindo de tiempo y conocimientos en mi desarrollo como administrador de empresas.

Agradecimiento

Gracias a Dios por haberme dado la oportunidad de poder estudiar una carrera profesional; agradecer también a mis padres por haberme dado educación desde muy pequeño, agradecer a mi asesor el Dr Víctor Dávila Arenaza por su apoyo en el desarrollo

Índice de contenido

| | |
|---|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| agradecimiento..... | iii |
| Índice de tablas | iv |
| Índice de figuras | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÒRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación..... | 16 |
| 3.2 Variables y operacionalización..... | 17 |
| 3.3 Población y muestra | 20 |
| 3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos | 20 |
| 3.5 Procedimientos | 22 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 22 |
| 3.7 Aspecto Éticos | 23 |
| IV. RESULTADOS..... | 24 |
| V. DISCUSIÒN | 39 |
| VI. CONCLUSIONES | 43 |
| VII. RECOMENDACIONES | 45 |
| REFERENCIAS..... | 47 |
| ANEXOS | 53 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Distribución de frecuencia de la variable gestión de calidad | 24 |
| Tabla 2: Distribución de frecuencia de la dimensión inspección | 25 |
| Tabla 3: Distribución de frecuencia de la dimensión control | 26 |
| Tabla 4 :Distribución de frecuencia de la dimensión aseguramiento..... | 27 |
| Tabla 5: Distribución de frecuencia de la dimensión calidad total | 28 |
| Tabla 6: Distribución de frecuencia de la variable satisfacción | 29 |
| Tabla 7 Distribución de frecuencia de dimensión estado de ánimo | 30 |
| Tabla 8: Distribución de frecuencia de la dimensión servicio | 31 |
| Tabla 9: Distribución de frecuencia de la dimensión expectativa | 32 |
| Tabla 10: Coeficiente de correlacion | 33 |
| Tabla 11: Prueba de hipótesis general..... | 34 |
| Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 1 | 35 |
| Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 2..... | 36 |
| Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 3..... | 37 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Gráfica de frecuencias de la variable gestión de calidad | 24 |
| Figura 2: Gráfica de frecuencias de dimensión inspección | 25 |
| Figura 3: Gráfica de frecuencias de dimensión control | 26 |
| Figura 4: Gráfica de frecuencias de dimensión aseguramiento..... | 27 |
| Figura 5: Gráfica de frecuencias de dimensión calidad total | 28 |
| Figura 6: Gráfica de frecuencias de la variable satisfacción | 29 |
| Figura 7: Gráfica de frecuencias de dimensión estado de ánimo | 30 |
| Figura 8: Gráfica de frecuencias de dimensión estado de servicio | 31 |
| Figura 9: Gráfica de frecuencias de dimensión estado de expectativa | 32 |

Resumen

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport; la metodología utilizada es : Enfoque cuantitativo de tipo aplicada a nivel correlativo correlacional, diseño no experimental de corte transversal; la población es considerada 400 usuarios de la empresa Green Airport y el muestreo a utilizar será no probabilístico por conveniencia que será de 50 personas , para la obtención de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de tipo Likert ; de acuerdo a los resultado obtenido, después de un análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport, con un nivel de significancia de 0,001 y con una correlación Spearman de 0,787

Palabras clave: Cliente, satisfacción, calidad

Abstract

The general objective of the thesis was to determine the relationship between quality management and user satisfaction at the Green Airport company; The methodology used is: Quantitative approach of type applied at correlational correlation level, non-experimental cross-sectional design; The population is considered 400 users of the Green Airport and the sampling to be used will be non-probabilistic for convenience, which will be 50 people. The survey technique was used to obtain the data and a Likert-type questionnaire was used as an instrument; According to the results obtained, after a descriptive and inferential analysis, it has been determined that there is a significant relationship between quality management and the satisfaction of users of the Green airport company, with a significance level of 0.001 and with a Spearman correlation of 0.787.

Keywords: Customer, satisfaction, quality

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día en el ámbito empresarial la gestión de calidad es de vital importancia para las organizaciones que se enfocan en el rubro del servicio o de atención al cliente porque gestionar la calidad eficientemente les permitirá posicionarse dentro del mercado y a la vez diferenciarse de la competencia; muchas de las empresas invierten gran parte de sus inversiones en crear estrategias que les permitirá satisfacer a sus cliente ya sea mediante el producto o servicio que brindan.

Gran parte de las organizaciones dedicadas a este rubro se autoevalúan constantemente con la finalidad de efectuar la calidad que exige el mercado, por otra parte los clientes o consumidores cada vez son más exigentes con el servicio que les brindan las empresas, por eso las empresas están obligadas a gestionar la calidad constantemente en sus organizaciones ya que un cliente insatisfecho repercute de forma negativa a cinco potenciales futuros clientes.

A respecto Power (2014) asegura que es posible garantizar una satisfacción frecuente en los consumidores para lograr obtener beneficios para la organización, la relación económica entre la satisfacción de los usuarios y el rendimiento generado ayudara al crecimiento monetario y desarrolla del negocio.

Según Gosso (2015) La satisfacción es un actitud acompañado de emociones que es el resultante entre las expectativas de consumidor y el servicio que ofrece las empresas.(p-23)

En el contexto internacional según el diario Sur en Malanga, España (2017) la empresa Unitaxi ha presentado problemas en el servicio debido a que al introducir un nuevo sistema de gestión de flota cuya principal ventaja era agilizar el trabajo que se realiza desde la central que recibe las llamadas de los clientes. El periódico Sur público lo siguiente, que los clientes de Unitaxi, están descontentos debido a que al momento solicitar un servicio de taxi, tardan en

contestar y no siempre se notifica la confirmación del servicio y esto está generando constantes quejas de los usuarios.

En el contexto nacional Taxi satelital , una noticia que causo asombro, fue lo sucedido con los usuarios de la empresa de taxi satelital lo cual público lo siguiente, a la altura del puente Alipio Ponce en San Juan de Miraflores, cerca del Cementerio Santa Rosa, el conductor de la empresa taxi satelital asalto a los pasajero y eso ,tuvo un descenso en el número de servicios por día, por lo que este hecho, proyectaba, ineficiencia en la calidad de servicio y una insatisfacción por parte del cliente.

En el contexto local La empresa Green Airport ubicado en el Callao, en el periodo 2019 al 2020 presenta ineficiencias en su gestión de calidad que está afectando la satisfacción de los usuarios, presentándose los siguientes reclamos , sus vehículos no están en buen estado, los conductores no están capacitados, no siempre están uniformados adecuadamente, esto está generando la disminución de sus ventas y afectando directamente afectando a su rentabilidad

En el contexto del estudio, La empresa Green Airport ubicado en el Callao, está teniendo problemas en el servicio de transporte lo cual ha conllevado a la insatisfacción de los usuarios, esto se viene dando debido a que no hay una buena gestión de calidad.

Teniendo en cuenta los aspectos señalados, considero pertinente realizar una investigación, con el propósito de describir el nexo que hay de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de Green Airport, y sugerir opciones de solución a los problemas que se han observado, de esta manera se busca mejoras para la empresa Green Airport.

Con el propósito de realizar la investigación del tema referido se plantea el problema general y específicos siguientes : ¿Cuál es relación de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport Callao, 2020 ? ¿Cuál es la relación de la gestión de calidad con el estado de ánimo de los usuarios de la empresa Green Airport? ¿Cuál es la relación de la gestión de calidad con el servicio brindado a los usuarios de la empresa Green Airport? ¿Cuál es la relación de la gestión de calidad con las expectativas de los usuarios de la empresa Green Airport?.

Se justifica la investigación a partir del punto teórico puesto que se aborda los temas de gestión de calidad y satisfacción de usuario generando una exploración teórica de gestión de calidad de Dr Feigenbaum y de la satisfacción del cliente de Fernando Gosso, los mismos que servirán de fundamento teórica para futura investigaciones, es conveniente realizar la investigaciones porque se propondrán recomendaciones que permite dar soluciones a los problemas del contexto de estudio y otras organizaciones de características similares.

Se estableció como objetivo principal, determinar la relación de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020, se estableció como objetivo específico 1 determinar la relación de la gestión de calidad con el estado de ánimo de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020; objetivo específico 2 determinar la relación de la gestión de calidad con el servicio brindado a los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020; objetivo específico 3 determinar la relación de la gestión de calidad con las expectativas de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020.

Es destacable mencionar que se planteó hipótesis pertinente al problema de estudio, siendo la hipótesis general. Existe relación significativa de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport 2020, Callao; hipótesis específica 1 existe relación positiva y significativa de la gestión de calidad con el estado de ánimo de los usuarios de la empresa Green Airport 2020, Callao. hipótesis específica 2 existe relación positiva y significativa de las Gestión de calidad con el servicio brindado a los usuarios de la empresa Green

Airport 2020, Callao; hipótesis específica 3 existe relación positiva y significativa de la gestión de calidad con las expectativas de los usuarios de la empresa Green Airport 2020, Callao.,

Mediante lo expuesto el presente trabajo permitiría identificar los problemas de insatisfacción que se está presentado por parte de los usuarios, también se determinara si la gestión de calidad cubre las expectativas de los usuarios y si también ayuda a brindar un mejor servicio a los usuarios de la empresa Green Airport, se analizara el estado de ánimo de los usuarios también su perspectiva y con los resultados obtenidos se busca definir mejores estrategias frente a la problemática expuesta en esta investigación.

II.MARCO TEÒRICO

2.1 Artículos científicos

Los artículos científicos de la variable *gestión de calidad* son los siguientes :
Arocha (2015) en su indagación *calidad en la ocupación profesional en una clínica* objetivo es evaluar la calidad del desempeño profesional el método utilizado es aplicada y se concluyó que existe una mejora de calidad en el desarrollo de las historias clínicas .

Molina ,Tari (2015) en su investigación *análisis de la estructura de evaluación formativo en gestión de calidad y del medio ambiente* cuyo objetivo fue analizar el sistema de evaluación formativo, describiendo las distintas partes que componen esta evaluación continua y formativa, el método utilizado es aplicado y se concluyó que este estudio permitió reflexionar para mejorar las actividades de enseñanza-aprendizaje.

González (2016) en su indagación *de diligencia de calidad del proceso extensionista en la Universidad de La Habana* cuyo objetivo es exponer las transformaciones que se han implementado en el sistema de gestión del proceso, el método utilizado es aplicado y se concluyó que desenvolver un método en la diligencia de la calidad del proceso extensionista, complementa un aporte teórico-metodológico a la gestión de este proceso.

Portelles (2016) en su investigación *metodología para el proyecto de una estructura de gestión de calidad en una organización de ciencias médicas* cuyo objetivo es dar un dictamen de la calidad, El método utilizado es aplicada y se llegó a la conclusión de poder identificar los indicadores en este proceso académico para el proyecto de una estructura de gestión de calidad.

Espinoza (2015) en su investigación *calidad de formación y clasificación de gestión en vínculo con el calcula presupuestal* cuyo objetivo es analizar cada índice de gestión una mejora en universidades , el método utilizado es aplicado y se llegó a la conclusión que en esta indagación se pudo identificar que en las tasaciones que se realiza al Instituto de educación superior no se toma en

cuenta los presupuestos que se usan en las universidad para desarrollar su actividad y eso afectaba la calidad de la educación.

Delgado (2019) en su investigación observación para la modificación de una estructura de diligencia de Calidad y de la estructura de gestión Ambiental cuyo objetivo es desarrollar un mecanismo para una estructura de diligencia de calidad, el método utilizado es integración deficiente y se llegó a la conclusión que desarrollar una técnica integral, reforzara a renovar la calidad de servicio.

Roque (2015) en su investigación conceptos e indicadores de calidad en el almacenamiento de archivo ,cuyo objetivo evaluar cada concepto de los indicadores de gestión de la calidad que serán aplicados en los archivos de las historias clínicas ,el método utilizado es teórico y se llegó a la conclusión que todos los archivos de historial clínico necesitan una estructura de diligencia de la calidad para brindar un mejor servicio.

Molina (2016) en su indagación gestión de la calidad en la atención de enfermería hospitalaria cuya finalidad fue calcular la calidad de cuidado de las enfermeras en el hospital, el método utilizado es aplicada y se llegó a la conclusión que las mayoría de las enfermeras no están cumpliendo debidamente su función, lo cual esta afecta la calidad de servicio a sus pacientes .

Lizarzaburu (2015) en su investigación la diligencia de la calidad, un análisis de la norma ISO 9001 , sus rendimientos y sus primordiales alteraciones , cuya finalidad fue evaluar la norma más resaltante de la ISO 9001, el método utilizado es aplicada y se llegó a la conclusión en este trabajo, que la norma resaltante requiere algún cambios que se establecerán e implementaran en la nueva revisión ISO.

Carmona (2016) en su investigación estructura de la gestión de la calidad cuyo objetivo es conocer la percepción de las empresas ya se encuentran supervisadas y certificadas, el método utilizado es aplicada y se llegó a la conclusión las empresas que tienen poco tiempo en el mercado son las que no presentan un procedimiento de gestión de calidad.

Menéndez (2018) en su investigación la importancia de la gestión de calidad en la universidad ciencias médicas cuyo objetivo es dar a conocer puntos teóricos sobre la valoración de un sistema de gestión para asegurar la calidad de la enseñanza , método a utilizar es aplicada y se llegó a la conclusión que desarrollar una evaluación permanente y realizar conferencias promueve la gestión calidad dentro de la docencia .

Rodríguez (2018) en su investigación proposición de un procedimiento para la gestión de la calidad en la delegación provincial de recursos hidráulicos. cuyo objetivo es establecer un procedimiento para una mejora en los procedimientos de la gestión de calidad, el método utilizado es implantación y se llegó a la conclusión que el nuevo diseño del sistema está capacitado para poder suplir con las necesidades.

Las Tesis consideradas a nivel nacional como antecedente de la variable gestión de calidad : Quispe (2015) en su indagación de calidad de servicio y la complacencia de los usuarios del Hospital Pacetto cuyo objetivo es encontrar el vínculo de la calidad de servicio con la complacencia de los usuarios, método utilizado es empírico y se concluyó que la calidad de servicio tiene relación directa con la complacencia de los usuarios del Hospital.

Delgado (2015) en su exploración la gestión de calidad y su dominio en la complacencia de los usuarios en la clínica, cuyo objetivo es identificar el dominio que hay a través de la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios de la clínica ya antes mencionada, el método utilizado descriptivo y transversal .y se ha concluido que hay relación de las dos variables

mencionadas en donde se identificó ineficiencia en el servicio que brinda, por lo tanto se recomienda plantear nuevas estrategias de mejora.

Madujano (2015). En su indagación estándares para el desarrollo de una estructura de gestión de calidad , cuyo objetivo fue decretar si hay estándares para la construcción de una estructura de gestión de la calidad en la facultad de ingeniería , el método utilizado es aplicado y se concluyó que si hay estándares para la construcción de un nueva estructura de gestión de calidad lo cual garantizara una mejora en servicio que ofrece la institución

Rojas (2018) en su indagación Gestión de calidad enfocado en la atención de los usuarios en las mypes rubro transporte terrestre , cuyo objetivo es decretar si las pequeñas empresas del sector de servicio realizan una óptima gestión de calidad y que cumple con las perspectivas de los usuarios, el método utilizado descriptivo y se llegó a la conclusión que el gran porcentaje de las pequeñas empresas no están enfocadas en una buena gestión de calidad y no satisfacen las perspectivas de los usuarios, por lo tanto se requiere implementar progresos en la gestión de calidad.

Olaya (2017) en su investigación calidad de servicio y complacencia de lo usuarios del salón Spac Montalvo cuyo objetivo fue determinar la relación hay de la calidad de servicio y complacencia, el método utilizado descriptivo. y se concluyó que los trabajadores brindar seguridad, empatía y fiabilidad a los usuarios por lo cual se sienten complacidos con la prestación.

Llanos (2018) en su investigación calidad del servicio y la complacencia de los compradores en un supermercado, cuyo objetivo es identificar la relación que hay de la calidad del servicio con la complacencia de los compradores en el supermercado ya antes mencionado, método utilizado es aplicada y se concluyó que hay vinculo correlacional directa en medio de las dos variables , calidad y complacencia.

Aguirre (2017) en la indagación calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la empresa multiservicios & llantas,. cuyo objetivo es detectarla incidencia de la calidad de servicio en la complacencia de cada usurario de la organización, método utilizado es descriptivo y se concluye que la calidad de servicio ofrecida en la empresa multiservicios si predomina positivamente en el nivel de complacencia de los usuarios.

Las Tesis consideradas a nivel internacional como antecedentes de la variable gestión de la calidad son las siguientes : López (2018) en su indagación calidad del servicio y la complacencia de los usuarios del Restaurante cuyo objetivo era poder identificar si hay una correlación en medio de la calidad del servicio con la satisfacción., el método utilizado es implantación y se llegó a la conclusión que brindar un buen servicio, mejora la imagen empresarial de la empresa.

Moura (2016) Funciones de marca y protección legal de las expectativas del consumidor en la indagación cuya finalidad fue determinar si la marca protege de alguna manera la expectativa que genera en el consumidor, , el método utilizado fue aplicado y se concluyó que existe protección legal de la expectativa del consumidor que es creado por la marca. La ley de marcas protege las expectativas del consumidor medio, teniendo en cuenta un interés público general de los consumidores.

Hidalgo (2015) en su investigación prototipo de diligencia para un progreso en la calidad de cuidado al usuario del Gadm canton babahoyo”. cuyo objetivo es poder identificar la correlación que hay en medio de los diferentes procedimientos y los rendimientos del cumplimiento de los trabajadores de la organización, el método utilizado es implantación y se concluyó que los indicadores de la diligencia de calidad es importante para mejorar los procedimientos de cuidado a los usuarios de la empresa.

Parra (2016) en su indagación calidad y complacencia de los clientes en los servicios que se les da usuarios con discapacidad intelectual, cuyo es detectar las relaciones que genera la calidad del servicio entre la complacencia del usuario, el método utilizado es empírico y se ha concluido que la complacencia y la calidad del servicio son percibidas por los usuarios.

Ortiz (2017) en su investigación manejo del prototipo servqual para reforzar la calidad en los servicio de Disney park, Quito, cuyo objetivo es diseñar el modelo SERVQUAL, el método utilizado es descriptiva y se llegó a la conclusión que Disney park no está dando un buen servicio y esto está generando que los hay usuarios insatisfechos , debido a que lo trabadores no están siendo debidamente capacitados para mejorar su calidad de servicio.

Sánchez (2017) en su indagación estimación de la calidad de servicio a los usuarios del restaurante Burget cuyo objetivo principal es poder calcular la calidad del servicio que da , el método utilizado es empírico y se llegó a la conclusión que los clientes estaban insatisfechos debido a una mala calidad del servicio, según la expectativa del consumidor.

Eduardo Luis Julcarima Isla (2017) complacencia de los clientes correspondiente al desarrollo de repartición en empresas de compras masivas cuya finalidad es especificar el nivel de complacencia de los usuarios, el método utilizar supera es el descriptivo y se concluye que los cliente de las empresas de mayor consumo tienen el nivel de satisfacción alto.

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable satisfacción son los siguientes : Reyes (2016) en la investigación rendimiento y evaluación de los factores de satisfacción en la práctica enológica cuyo objetivo fue realizar un estudio exploratorio de técnicas mixtas, el método utilizado es aplicado y las conclusiones fueron que se debe plantear estrategias a desarrollar desde la perspectiva de del régimen público para el mantenimiento de los atributos mencionados.

Otero (2017) en su investigación satisfacción con un destino turístico en Villacencio - Colombia cuyo objetivo fue presentar una comisión de los diferentes niveles de satisfacción, el método utilizado es aplicado y como conclusión se resalta que para los extranjeros su mayor satisfacción se da a conocer a través de la amabilidad de los población .

Quispe (2016) en su investigación de cálculo de la satisfacción de los consumidores en organismos no rentables cuyo objetivo es la medición de la satisfacción de cada cliente, el método utilizado es aplicado y como conclusión se percibe que la complacencia tiene una correlación de suma importancia con cada variable estudiada.

Castañeda (2017) en su investigación Satisfacción de usuarios y proveedores de una organización de estomatológico de prótesis cuyo objetivo fue identificar la satisfacción de proveedores y usuarios, el método utilizado es aplicado y se concluyó que los profesionales y usuarios quedaron satisfechos con el servicio.

Torres (2016) en su investigación sobre los niveles de satisfacción de los usuarios del establecimiento de comida rápida cuya finalidad es identificar la apreciación de los del establecimiento en relación a su satisfacción y experiencia al momento de consumir los productos, el método utilizado es aplicado y se concluyó que las siguientes formas significativas influenciaba en el proceso de consumo donde resaltaba los siguientes aspectos como la higiene, limpieza, calidad, tiempo y atención.

Alvarado (2016) en su investigación factores de impacto para la satisfacción de estudiantes en carreras profesionales en la autoevaluación cuyo objetivo identificar en los estudiantes los factores que impactan en ellos para su satisfacción en cuantos a las carreras profesionales existentes , el método utilizado es aplicado y se concluyó que el único factor de impacto en los estudiantes para su satisfacción es el factor orgullo influenciado por la imagen institucional.

Arroyo (2016) en su investigación la valoración percibida y la satisfacción del comprador cuyo objetivo es analizar el valor percibido y el cliente, el método utilizado es aplicado y se concluyó que existe diferencias entre el valor percibido y la satisfacción.

Sánchez (2017) en su indagación de satisfacción de los usuarios que realizan turismo cuya finalidad era identificar la calidad de cada uno de sus servicios, el método utilizado es aplicado y se concluyó que la manera satisfacción y el valor que se percibe denotaban una relación con las intenciones de práctica a futuras.

Fuentes (2016) en su búsqueda calidad y complacencia de los turistas cuyo objetivo es compensar el esfuerzo hecho por los hoteles en cumplir el estándar de calidad, que es percibido por los turistas , el método utilizado es aplicada y se concluyó que la calidad predomina en la complacencia que obtiene el turista en el hotel que se hospeda.

Chueca (2015) en su indagación de la complacencia de los clientes de los centros deportivos cuya finalidad es observar las variables que están influenciando en la complacencia de los usuarios , el método utilizado es aplicada y se concluyó que los usuarios de mayores 60 años valoran más el servicio recibido.

Romero (2015) en su investigación estimación de la satisfacción de los clientes y los precios de calidad del desarrollo de renovación en la hotelería cuyo objetivo es calcular la complacencia de los clientes y los precios de calidad del proceso de restauración, El método utilizado es aplicada y se concluyó que lo aceptable es la calidad de servicio, lo cual lograra que el hotel sea más competitivo.

Marín (2015) en su investigación Innovar en el comercio minorista y sus efectos en la satisfacción del comprador cuyo objetivo es desarrollar una concepción de innovación en el comercio minorista, el método utilizado es aplicada y se concluyó que se determina la correlación entre las TIC y la mejora en el comercio minorista.

Las Tesis consideradas a nivel nacional como antecedentes de la variable satisfacción son las siguientes : Veliz (2017) en su indagación calidad de servicio en la complacencia de los usuarios de la organización San Cristóbal cuya finalidad fue detectar como la calidad de servicio influye en la complacencia de sus usuarios, la metodología que utilizó fue descriptivo y se llevo a la conclusión que la gestión de calidad afectar en la complacencia de los usuarios de la organización San Cristóbal.

Paripaca (2017) en su indagación calidad de servicio y complacencia de los usuarios del hospital privado cuya finalidad fue detectar la relación de la calidad de atención y complacencia de los usuarios externos provenientes de un hospital de público a privado y la metodología que se utilizó descriptivo y se llegó a la conclusión que si hay una relación entre las dos variables .

Álvarez (2019) en su investigación Calidad de servicio en relación con la complacencia de los usuarios de Caja Arequipa cuya finalidad fue detectar la relación que existe de calidad de servicio y la complacencia sus usuarios, la metodología utilizada fue aplicada y se concluyó que si hay relación significativa entre las dos variables.

Las tesis consideradas a nivel internacional como antecedentes de la variable satisfacción son las siguientes : López (2018) en su indagación calidad del servicio y la complacencia de los usuarios del Restaurante Rachy's cuya finalidad fue detectar la relación de la calidad del servicio con la complacencia de sus usuarios y el método que utilizo es aplicada y se concluyó que hay que implementar mejoras en el servicio prestado .

Gutiérrez (2019) en su investigación la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios de la organización Greenandes cuya finalidad fue detectar la calidad del servicio con relación a la complacencia de sus usuarios , el método que utilizó es aplicada y se concluyó que la empresa debe implementar mejoras en la prestación de servicio mediante la capacitación de sus colaboradores.

Gonzales (2016) en su investigación el grado de la complacencia de los usuarios en el restaurante el kiosquito cuyo objetivo fue estudiar satisfacción de los usuarios del Restaurante el Kiosquito en relación a sus necesidades, gustos y preferencias; el método utilizado fue aplicada y se concluyó que la población que más asiste son los hombres con un nivel educativo en licenciatura, ya que por el poder adquisitivo que tienen les da la posibilidad de una percepción económica mayor a uno de nivel de preparatoria.

Teoría científica relacionada al tema : Dr. Juran (1964) en su teoría gestión de calidad, para obtener mejor calidad en productos o servicios de las organizaciones, se considera los 5 puntos siguientes, determinar los peligros que generan una baja calidad, acondicionar los productos según el uso que se van a dar, tener los estándares de calidad bien definidos ,utilizar la mejora continua , tener en cuenta la calidad para una inversión. Juran planteaba que la calidad es lo más importante que tiene que considerar toda empresa, ya que esto permitirá traer muchos beneficios.

El Dr Feigenbaum A. (1995) en su teoría TQM que significa verificación total de la calidad, plantea que el control de la calidad total es un mecanismo eficaz que aporta al desarrollo, a un mejor mantenimiento en los diferentes grupos de la organización para tener una buena producción y servicios a niveles menos costos que ayudan a complementar la satisfacción de los consumidores. (pag 47)

Kotler (2006), establece que la satisfacción de los usuarios está relacionado con el estado de ánimo de las personas que a la vez nos permite identificar el beneficio que percibe el consumidor de un producto o de una prestación. (p.12)

Enfoques conceptuales y definiciones de la variable gestión de calidad son: Montaña (2016) en la actualidad, cuando hablamos de la calidad como algo común y corriente y que generalmente se usa para atraer atención de la gente, principalmente en la mercadotecnia y negocios.

Gonzales, Arciniegas (2016) la definición actual de calidad, es el autocontrol, el cual se encarga en implementar un diseño de sistema de calidad, cuyo objetivo más importante son los procesos y los agentes que operan, no solo se gestiona la calidad, sino también se tiene que autocontrolar mediante la inspección ,control aseguramiento y calidad Total (p36).

Pablo Alcande San Miguel,(2019) se entiende que la calidad forman parte de los seres humanos ,es la capacidad que tiene cada persona en hacer las cosas bien.(p45)

Enfoques conceptuales y definiciones de la variable satisfacción son: Gosso (2015) La satisfacción es un actitud acompañado de emociones que es el resultante entre las expectativas de consumidor y el servicio que ofrece las empresas.

Denove, Power (2014) asegura que es posible garantizar una satisfacción frecuente en los consumidores y lograr obtener beneficios para la organización, la relación económica que hay de la complacencia del cliente y los beneficios ayudara al crecimiento monetario y desarrolla del negocio.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación será de tipo aplicada lo que se sustenta con el libro de Hernández (2014) quienes definen que la investigación aplicada permite la solución de inconvenientes en un contexto de estudio(p.XXIV).

3.1.2 Enfoque de investigación

Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo afirmación sustentada con el libro Fernández (2014) quienes definen que el enfoque cuantitativo utiliza para recopilación información para así poder probar la hipótesis en base a la medición numérica y análisis estadístico para probar teorías.

3.1.3 Nivel de la investigación

La investigación tendrá el nivel descriptiva correlacional : Descriptivo porque según el libro de metodología de investigación científica de Bernal (2010) precisa que la investigación descriptiva tiene como función prioritaria la selección de las diferentes características del objeto y contexto de estudio; así mismo es correlacional porque analiza el grado de relación de las variables mediante cálculos estadísticos.

3.1.4 Diseño de la investigación

La investigación tendrá el diseño no experimental de corte transversal o transeccional, afirmación que se sustenta con el libro de metodología de la investigación científica Hernández, Fernández & Bautista (2014) quienes definen que la investigación no experimental de corte transversal consiste en el desarrollo investigaciones sin manipular deliberadamente las variables; así mismo se observan la relación de las variables en su contexto natural para procesarlos posteriormente. Es transeccional o de corte transversal debido que la información se obtienen en un solo momento.

3.1.5 Método

El método de la investigación que se empleo fue el hipotético deductivo el mismo tiene como sustento el libro de metodología de investigación de Bernal (2010) quien define que el método de investigación hipotético deductivo consiste en establecer una afirmación anticipada de la que se busca refutar o falsear para llegar a ciertas conclusiones que deben ser comparadas con los hechos.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1 : Gestión de Calidad

Gonzales, Arciniegas, (2016) la definición actual de calidad, es el autocontrol, el cual se encarga en implementar un diseño de sistema de calidad, cuyo objetivo más importante son los procesos y los agentes que operan , no solo se gestiona la calidad , sino también se tiene que autocontrolar mediante la inspección ,control aseguramiento y calidad Total (pp. 50-75)

Dimensiones de la variable 1 : Gestión de calidad

Dimensión 1: Inspección

Ortega (2019) “Una inspección es una acción administrativa con el propósito de identificar, gestionar y perfeccionar conductas que entorpecen los procesos de un servicio o producto”

Dimensión 2: Control

Fayol (1916) “el control en una organización consiste en que todo se desarrolla bajo un plan específico con normas dadas y bajo principios ya establecidos”

Indicadores:

- Identificación de necesidades: Define la escala apropiada de servicio oportuno
- Supervisión: es la notación de diligencias al realizar un proyecto

Dimensión 3: Aseguramiento

Arias (2017) en este punto se determina que la calidad podía ser garantizada en todo el proceso de desarrollo, establecido por un sistema de la calidad, que se encargara de satisfacer las necesidades del consumidor.

Indicadores:

- Soporte: es algo tangible que brinda sustento
- Personal Calificado: conjunto de individuos que cumplen con sus funciones de manera eficaz y eficiente

Dimensión 4: Calidad Total

Crosby (1979) la calidad es la verificación de cumplir con todos los procesos de con la finalidad de complacer las exigencias del consumidor, aplicando la mejora continua.

Indicadores:

- Planificación: conjunto de procesos que se lleva a cabo para desarrollar un proyecto en determinado tiempo
- Liderazgo: capacidad que tiene el ser humano para dirigir personas

3.2.2 Variable 2 : Satisfacción

Gosso (2009) La complacencia es una actitud acompañada de emociones que es el resultante entre las expectativas de consumidor y el servicio que ofrece las empresas.

Dimensión de la variable 2 :

Dimensión 1: Estado de Animo

Thayer. (1996) El estado de ánimo es reflejo de los sentimientos, que agrada o desagrada, que acompaña alguna situación o pensamiento.

Indicadores:

- Entorno: Es todo aquello que contornea algún objeto o persona
 - Actitud: posición del cuerpo que refleja el estado de ánimo del ser humano
- Dimensión 2: Servicio

Serna (2006): El servicio a los usuarios es una serie de tácticas que desarrolla una empresa para complacer las necesidades del consumidor. (pag.19)

Indicadores

- Soporte Físico es algo tangible que brinda sustento
- Comportamiento: es la forma de proceder de una persona
- Seguridad: percepción de confianza absoluta

Dimensión 3: Expectativa

Kotler (2015) es la esperanza que tiene cada cliente en poder conseguir algo, al obtener un producto o servicio. (p.22)

Indicadores:

- Credibilidad : capacidad del humano para decidir creer o no creer en alguna información expuesta
- Fiabilidad: expectativa de que funcione alguna cosa ala perfección
- Accesibilidad : la posibilidad que tiene el ser humano para dar uso a algún objeto

3.3 Población muestra, muestreo

3.3.1 Población

Se decide realizar el siguiente estudio en distrito del Callao, la población está constituido por 400 usuarios del servicio de transporte durante una semana del mes de Setiembre.

Criterios de inclusión :

- a) personas naturales mayores de 18 años
- b) Turistas
- c) Funcionarios públicos

Criterios de Exclusión

- a) Personal del aeropuerto
- b) Pilotos

3.3.2 Muestra y Muestreo

La muestra :

La muestra estuvo constituida por 50 usuarios que solicitan servicio de taxi

Muestreo

muestro no probabilístico por conveniencia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se ha utilizado es la encuesta la misma que tiene como sustento el libro de metodología de investigación de Benítez (2016), quienes definen que la encuesta es una técnica que permite la recolectar la información los cuales están relacionados a las variables ,dimensiones e indicadores de la investigación.

3.4.2 Instrumento

El instrumento se utilizó para recolectar los datos relacionados es el cuestionario, lo que sustenta con el libro metodología de la investigación de Bernal (2010) “Quien define que un cuestionario es una herramienta que permite obtener datos necesarios que contiene preguntas en relación a las variables de investigación”.

3.4.3 Validez de instrumentos

La validez del instrumento se desarrolló por el método de juicio de expertos , los mismos que estuvieron conformados por docentes especializados con grado doctorado o maestría los que están comprometidos en el anexo número 3 .

3.4.4 Confiabilidad

la confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del estadístico del alfa de Cronbach previo procesamiento de los datos obtenidos mediante la encuesta piloto de 20 usuarios de la empresa Taxi satelital S.A.C logrando como resultado el Alfa Cronbach 0.76 , el mismo que es considerado como de aceptable confiabilidad de acuerdo al rango de coeficiente de confiabilidad , los mismo que se encuentran en el anexo 3.

3.4.5 Recolección de datos

Rada (2001). A diversidad del restante de técnicas de diálogo, la especialidad de la encuesta es que realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el igual orden, y en una contexto mutuo equivalente. Para ello se utilizó la encuesta a los usuarios de la compañía Green Airpot para el alcance de datos

3.4.6 Instrumentos de recolección de datos

La presente investigación se empleó una cuestionario con preguntas sencillas para obtener información se utilizara la escala llamada Likert que es una escala que permite obtener grados de respuestas a los encuestados

3.5.Procedimientos

Primero : Para el alcance de los datos a los usuarios de la compañía Green Airport se solicitó credencial al administrador general de la organización , mediante el acta respectivo ,quienes autorizaron la recopilación de datos , el mismo que se adjunta como anexo de la presente tesis.

Segundo : una vez que se culminó la revisión de investigación “cuestionario” se remitió a 50 usuarios de la empresa Green Airport S.A. , quienes remitieron el cuestionario con la información requerida.

Tercero : la vigilancia y el manejo de las variables , se realizó a través del instrumento de la investigación y a su vez estos permitieron medir las variables la técnica encuesta en coordinaciones respetivas con el representante de la oficina donde se solicitó de manera formal , la permisión para recolección de dato para la prueba piloto.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1 Método Descriptivo

A través de dicho método y con la ayuda del programa SPSS se logró las gráficas y tablas de frecuencia los mismo por variables y dimensiones agrupadas, las mismas que fueron debidamente interpretadas, lo manifestado tiene como sustento el libro de metodología de la investigación científica, Fernández (2014) quienes afirman que el método descriptivo, especifica las puntuaciones, datos y valores agrupados de las variables y dimensiones del estudio y estas se reflejan en las tablas de frecuencias.

3.6.2 Método inferencial

A través de dicho método se han realizado las pruebas de hipótesis con el estadístico de Spearman , logrando como resultado una tabla con los índices de correlación y la significancias respectivas de cada de las hipótesis general e específicas , dicho análisis a permitido establecer la relación que existe en las variables de investigación , lo referido tiene como sustento el libro de metodología de la investigación científica, Fernández (2014) quienes defines que la estadística

inferencial es aquella que permite probar hipótesis, estimar parámetros y lograr resultados de la muestra de la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se ha tomado en cuenta los aspectos legales, los derechos humanos de los participantes, así mismo se procedió con honestidad en la búsqueda de la verdad, se respetó el rigor científico.

IV RESULTADOS

Según contexto de estudio, los resultados del cuestionario Gestión de Calidad y la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao, 2020, se iniciara a detallar los resultados obtenidos.

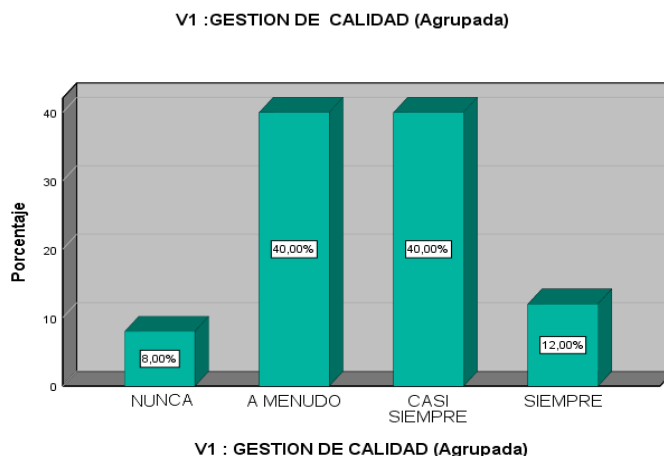
4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable gestión de calidad

| GESTIÓN DE CALIDAD (Agrupada) | | | | | |
|-------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 4 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | A MENUDO | 20 | 40,0 | 40,0 | 48,0 |
| | CASI SIEMPRE | 20 | 40,0 | 40,0 | 88,0 |
| | SIEMPRE | 6 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 1. *Grafica de la frecuencia de la variable gestión de calidad*



Fuente : Programa IBM SPSS-V26

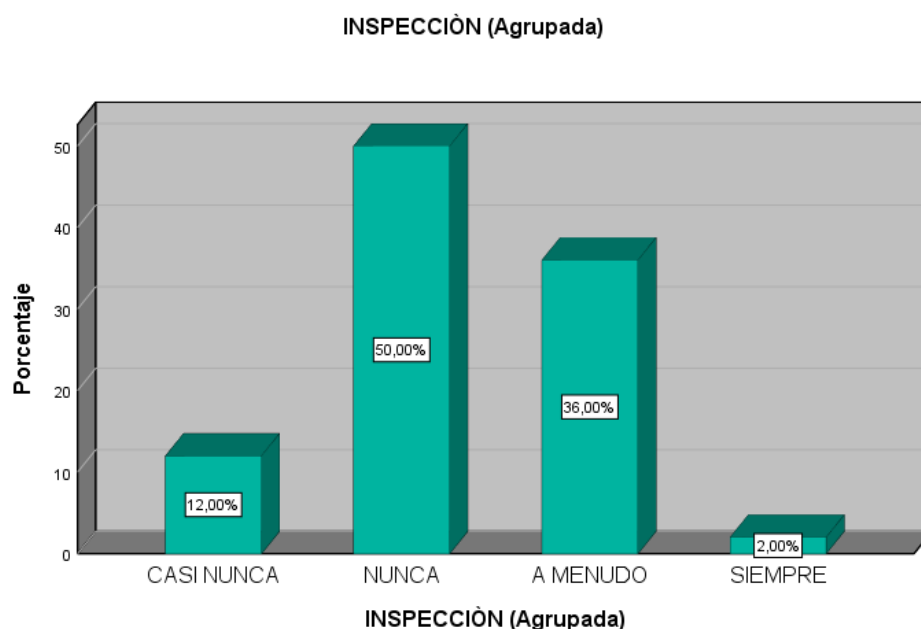
Interpretación : Según la tabla 1, los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los usuarios de la empresa, referente a que si tiene noción de la gestión de calidad al momento de solicitar un servicio de taxi; que incluye las dimensiones inspección, control, aseguramiento y calidad total, respondieron el 40% respondió a menudo, el 12% respondió siempre, el 40% casi siempre y el 8% nunca.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la dimensión inspección

| | | INSPECCIÓN (Agrupada) | | | |
|--------|------------|------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 6 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| | NUNCA | 25 | 50,0 | 50,0 | 62,0 |
| | A MENUDO | 18 | 36,0 | 36,0 | 98,0 |
| | SIEMPRE | 1 | 2,0 | 2,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 2. Gráfica de la frecuencia de la dimensión inspección



Fuente: Programa IBM SPSS-V26

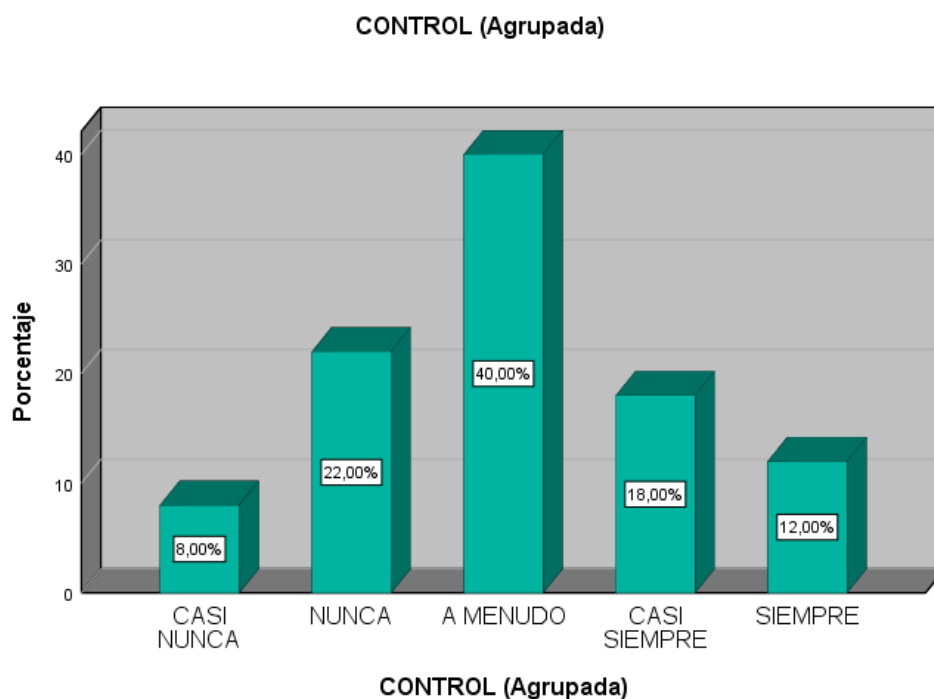
Interpretación : De los resultados de la tabla 3 y la figura 3 se aprecia que del 100% de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020 que reciben la inspección respondieron , el 12% respondió casi nunca, el 50% respondió nunca, el 36% a menudo y el 22% respondió siempre.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la dimensión control

| | | CONTROL (Agrupada) | | | |
|--------|--------------|---------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 4 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | NUNCA | 11 | 22,0 | 22,0 | 30,0 |
| | A MENUDO | 20 | 40,0 | 40,0 | 70,0 |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 18,0 | 18,0 | 88,0 |
| | SIEMPRE | 6 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| | Total | | 50 | 100,0 | 100,0 |

Figura 3. Grafica de la frecuencia de la dimensión control



Fuente : Programa IMB SPS

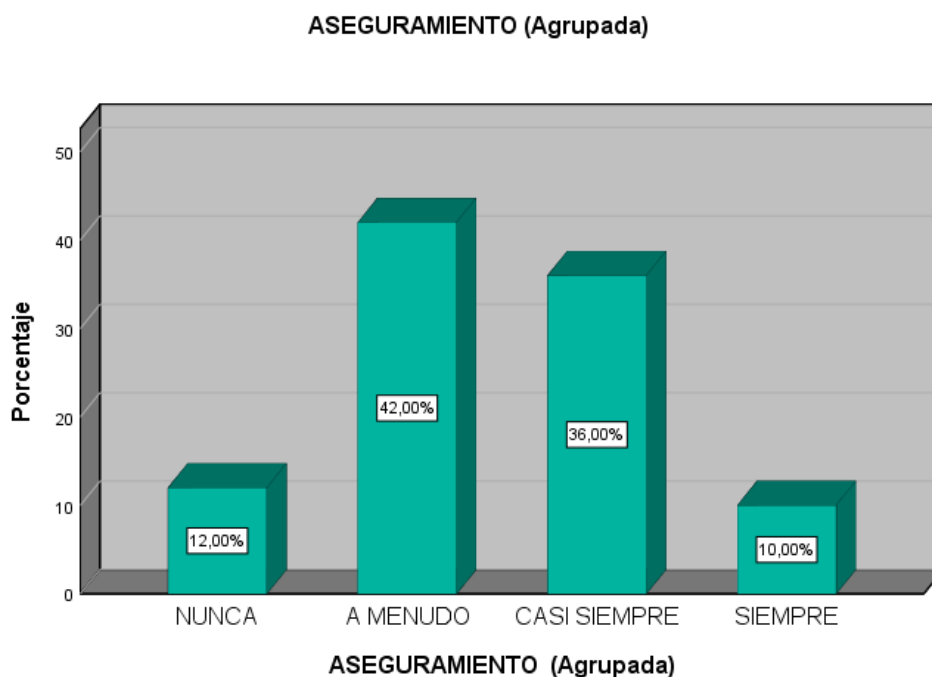
interpretación: De los resultados de la tabla 3 y la figura 3 se aprecia que del 100% de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020 que reciben el control respondieron , el 8% respondió casi nunca, el 22% respondió nunca, el 40% a menudo, el 18% casi siempre y el 12% respondió siempre.

Tabla 4

Distribución de frecuencia de la dimensión aseguramiento

| | | ASEGURAMIENTO (Agrupada) | | | |
|--------|--------------|---------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 6 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| | A MENUDO | 21 | 42,0 | 42,0 | 54,0 |
| | CASI SIEMPRE | 18 | 36,0 | 36,0 | 90,0 |
| | SIEMPRE | 5 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 4. *Grafica de frecuencia de la dimensión aseguramiento*



Fuente: Programa IBM SPSS-V26

Interpretación:

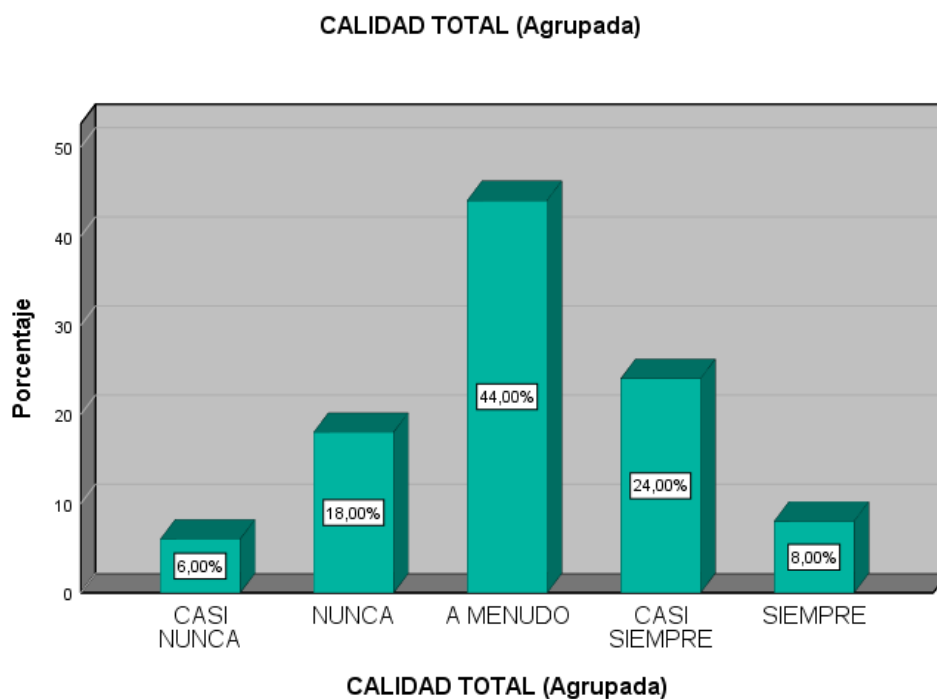
De los resultados de la tabla 4 y la figura 4 se aprecia que del 100% de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020 que perciben aseguramiento respondieron , el 12% respondió casi nunca, el 42% respondió nunca, el 26% a menudo y el 10% casi siempre.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de la dimensión calidad total

| | | CALIDAD TOTAL (Agrupada) | | | |
|--------|--------------|---------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 3 | 6,0 | 6,0 | 6,0 |
| | NUNCA | 9 | 18,0 | 18,0 | 24,0 |
| | A MENUDO | 22 | 44,0 | 44,0 | 68,0 |
| | CASI SIEMPRE | 12 | 24,0 | 24,0 | 92,0 |
| | SIEMPRE | 4 | 8,0 | 8,0 | 100,0 |
| | Total | | 50 | 100,0 | 100,0 |

Figura 5. Grafica de frecuencia de la dimensión calidad total



Fuente : Programa IMB SPSS

Interpretación:

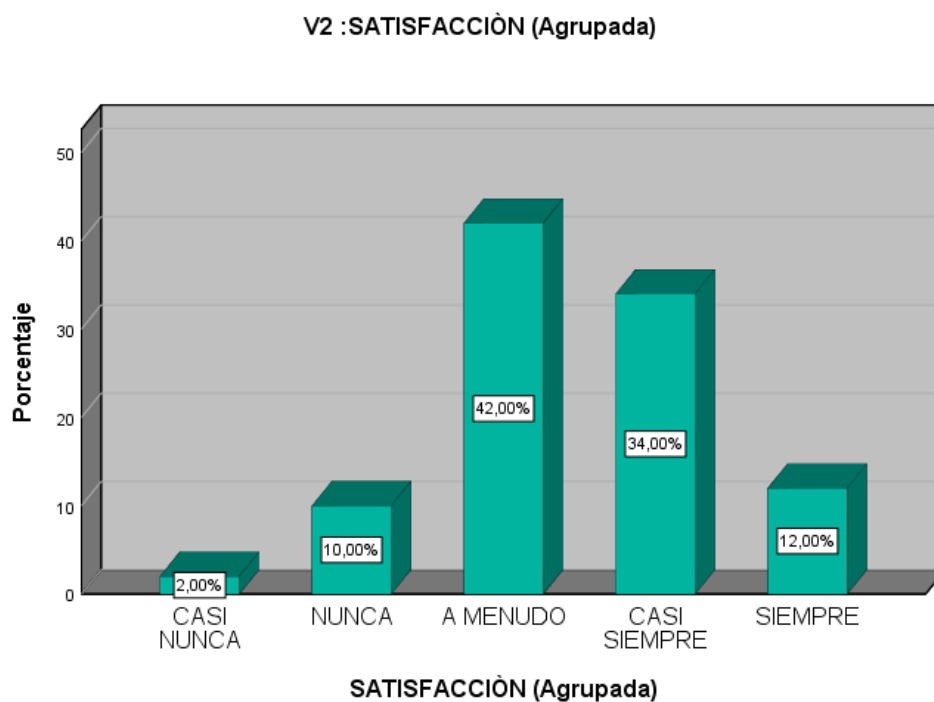
De los resultados de la tabla 5 y la figura 5 se aprecia que del 100% de los usuarios encuestados de la empresa Green Airport, Callao 2020 que perciben la calidad total respondieron , el 6% respondió casi nunca, el 18% respondió nunca, el 44% a menudo, el 24% casi siempre y el 8% siempre.

Tabla 6

Distribución de frecuencia de la dimensión calidad total

| | | SATISFACCIÓN (Agrupada) | | | |
|--------|--------------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | NUNCA | 5 | 10,0 | 10,0 | 12,0 |
| | A MENUDO | 21 | 42,0 | 42,0 | 54,0 |
| | CASI SIEMPRE | 17 | 34,0 | 34,0 | 88,0 |
| | SIEMPRE | 6 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| | Total | | 50 | 100,0 | 100,0 |

Figura 6. Grafica de frecuencia de la variable satisfacción



Fuente : Programa IBM SPSS-V26

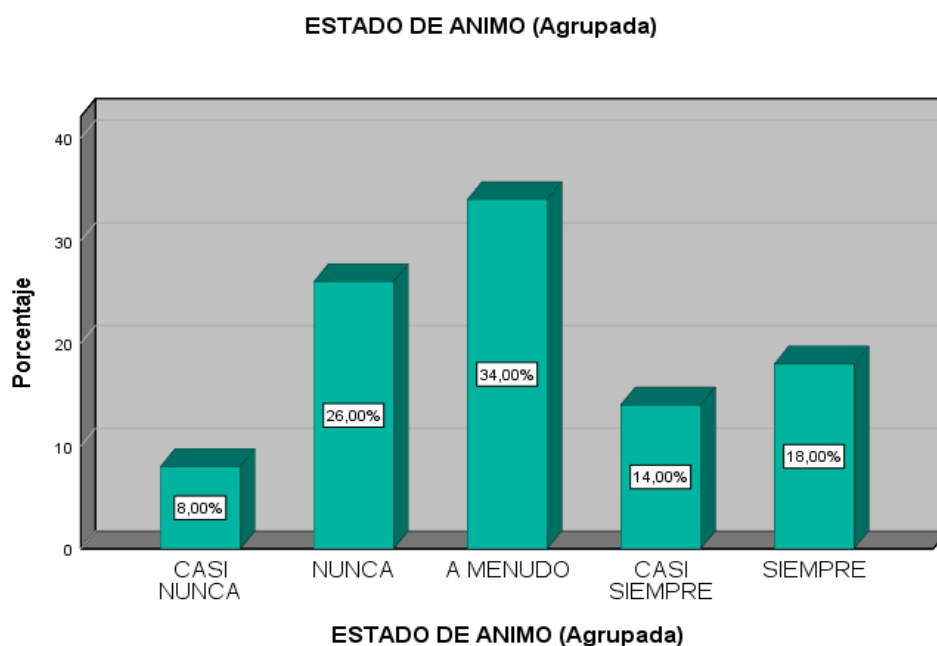
Interpretación : De los resultados de la tabla 6 y la figura 6 se aprecia que del 100% de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020 que sienten satisfacción al momento de solicitar un servicio respondieron , el 2% respondió casi nunca, el 10% respondió nunca, el 42% a menudo, el 34% casi siempre y el 12% respondió siempre.

Tabla 7

Distribución de frecuencia de dimensión estado de ánimo .

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 4 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | NUNCA | 13 | 26,0 | 26,0 | 34,0 |
| | A MENUDO | 17 | 34,0 | 34,0 | 68,0 |
| | CASI SIEMPRE | 7 | 14,0 | 14,0 | 82,0 |
| | SIEMPRE | 9 | 18,0 | 18,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 7. Grafica de frecuencia de la dimensión estado animo



Fuente : Programa IMB SPSS V26

Interpretación : De los resultados de la tabla 7 y la figura 7 se aprecia que del 100% de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020 que consideran su estado de ánimo al momento de solicitar un servicio respondieron, el 8% respondió casi nunca, el 26% respondió nunca, el 34% a menudo, el 14% casi siempre y el 18% respondió siempre.

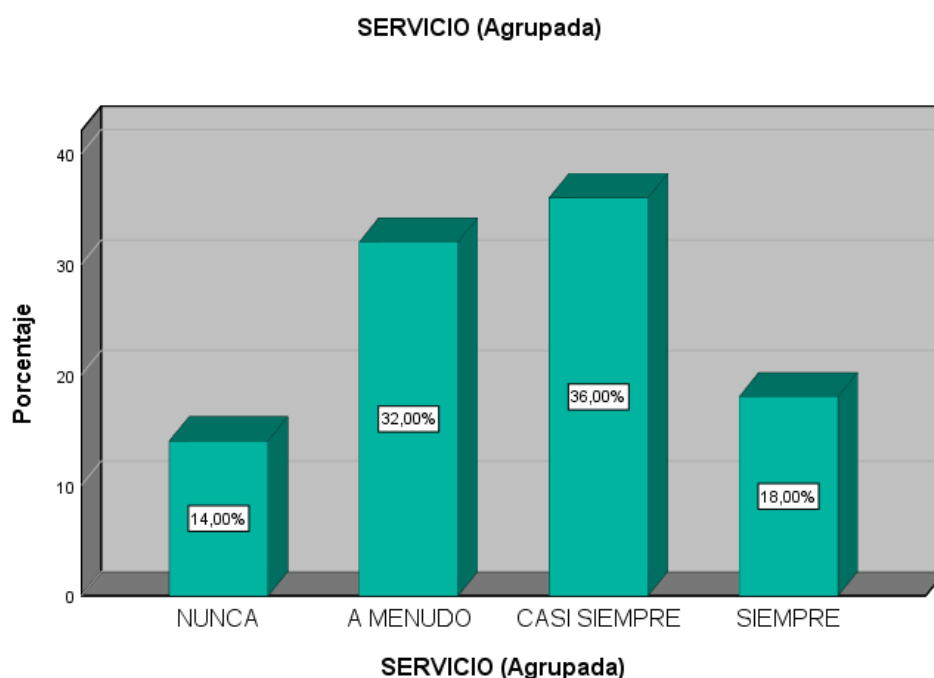
Tabla 8

Distribución de frecuencia de la dimensión servicio

SERVICIO (Agrupada)

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 7 | 14,0 | 14,0 | 14,0 |
| | A MENUDO | 16 | 32,0 | 32,0 | 46,0 |
| | CASI SIEMPRE | 18 | 36,0 | 36,0 | 82,0 |
| | SIEMPRE | 9 | 18,0 | 18,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 8. *Grafica de frecuencia de la dimensión servicio*



Fuente : Programa IMB SPSS-V26

Interpretación : De los resultados de la tabla 8 y la figura 8 se aprecia que del 100% de los usuarios encuestados de la empresa Green Airport, Callao 2020 que califican la calidad del servicio al momento de solicitar un servicio de taxi respondieron , el 14% respondió casi nunca, el 32% a menudo, el 36% casi siempre y el 18% respondió siempre.

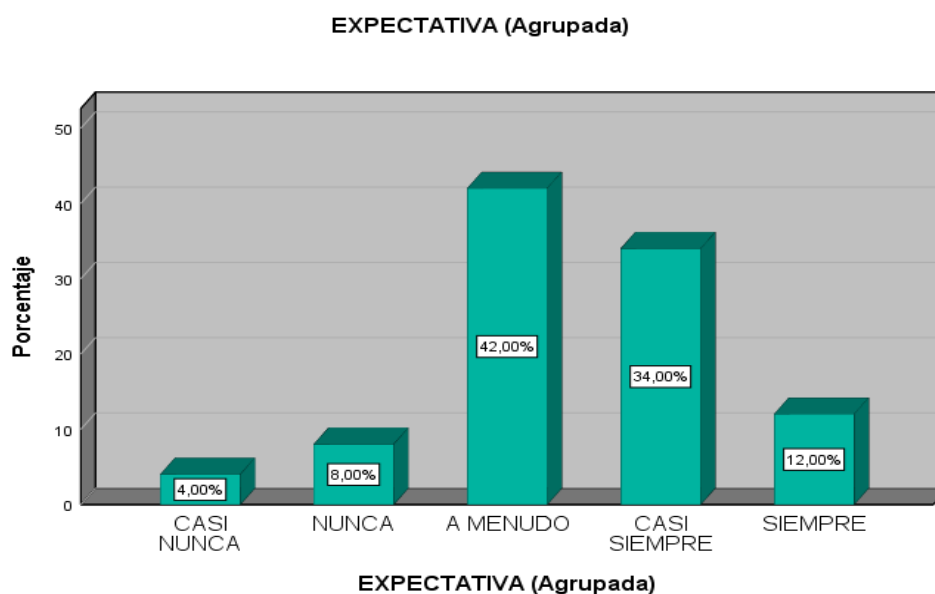
Tabla 9

Distribución de frecuencia de la dimensión expectativa

| | | EXPECTATIVA (Agrupada) | | | |
|--------|--------------|-------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | NUNCA | 4 | 8,0 | 8,0 | 12,0 |
| | A MENUDO | 21 | 42,0 | 42,0 | 54,0 |
| | CASI SIEMPRE | 17 | 34,0 | 34,0 | 88,0 |
| | SIEMPRE | 6 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| | Total | | 50 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: SPS

Figura 9 . Grafica de frecuencia de la dimensión expectativa



Fuente: Programa IBM SPSS-V26

Interpretación : De los resultados de la tabla 9 y la figura 9 se aprecia que del 100% de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020 que califican la calidad del servicio al momento de solicitar un servicio de taxi respondieron, el 4% respondió casi nunca, el 8% nunca el 42% a menudo, el 34% casi siempre y el 12% respondió siempre.

4.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

4.2.1 Coeficiente de correlación y reglas de decisión

Tabla 10 :

Coeficiente de Correlacion.

| Rango | Relación |
|-------|--|
| -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.25 | Correlación negativa débil |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil |
| 0.00 | No existe correlación alguna entre las variables |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil |
| +0.25 | Correlación positiva débil |
| +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.75 | Correlación positiva considerable |
| 0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Hipótesis general de la Investigación

Ho No existe relación de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport , Callao,2020

H1: Existe relación de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport , Callao,2020

Tabla 11

Prueba de hipótesis general

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------|----------------------------|----------------------|---------------|
| | | | GC (Agrupada) | ST (Agrupada) |
| Rho de Spearman | GC (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,787** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 50 | 50 |
| | ST (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,787** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 50 | 50 |

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

Interpretación: De acuerdo a la tabla 11 los resultados estadístico Rho de Spearman el coeficiente de correlación de mi variable Gestión de calidad y la variable satisfacción es positiva considerable de 0.787 con un nivel de significancia de 0,001 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto existe relación entre las dos variables

Hipótesis general de la Investigación

Ho No existe significativa de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport , Callao,2020

H1: Existe relación significativa de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport , Callao,2020

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 1

| | | | GC (Agrupada) | ESTAD (Agrupada) |
|-----------------|------------------|----------------------------|---------------|------------------|
| Rho de Spearman | GC (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,630** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 50 | 50 |
| | ESTAD (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,630** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 50 | 50 |

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

Interpretación: De acuerdo a la tabla 12 los resultados estadístico Rho de Spearman el coeficiente de correlación de mi variable Gestión de calidad y dimensión estado de ánimo es correlación positiva media de 0.630 con un nivel de significancia de 0,001 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto existe relación entre la variable gestión de calidad y la dimensión estado de ánimo de la variable 2

Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación significativa de la gestión de calidad con el estado de ánimo de los usuarios de la empresa Green Airport , Callao 2020

H1: Existe relación significativa de la gestión de calidad con el estado de ánimo de los usuarios de la empresa Green Airport , Callao 2020

Table 13

Prueba de hipótesis específica 2

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|-----------------|----------------------------|----------------------|-----------------|
| | | | GC (Agrupada) | SERV (Agrupada) |
| Rho de Spearman | GC (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,850** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 50 | 50 |
| | SERV (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,850** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 50 | 50 |

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

Interpretación: De acuerdo a la tabla 13 los resultados estadístico Rho de Spearman el coeficiente de correlación de mi variable Gestión de calidad y dimensión servicio es considerado correlación positiva considerable de 0.850 con un nivel de significancia de 0,001 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto existe relación entre la variable gestión de calidad y la dimensión servicio de la variable 2

Hipótesis Específica 2

Ho: No Existe relación significativa de la gestión de calidad con el servicio brindado a los usuarios de la empresa Green Airport, Callao, 2020

H1: Existe relación significativa de la gestión de calidad con el servicio brindado a los usuarios de la empresa Green Airp, Callao, 2020

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 3

| | | | GC (Agrupada) | EXPEC (Agrupada) |
|-----------------|------------------|----------------------------|---------------|------------------|
| Rho de Spearman | GC (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,702** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 50 | 50 |
| | EXPEC (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,702** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 50 | 50 |

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

Interpretación: De acuerdo a la tabla 14 los resultados estadístico Rho de Spearman el coeficiente de correlación de mi variable Gestión de calidad y dimensión expectativa es considerado correlación positiva media de 0.702 con un nivel de significancia de 0,001 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto existe relación entre la variable gestión de calidad y la dimensión expectativa de la variable 2.

Hipótesis Específica 3

Ho: No Existe relación significativa de la gestión de calidad con las expectativas de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao, 2020

H1: Existe relación significativa de la gestión de calidad con las expectativas de los usuarios de la empresa Green Airp, Callao, 2020

V.DISCUSIÓN

5.1 objetivo General

El objetivo general de la investigación ha sido analizar la relación de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport; al respecto el hallazgo de la investigación ha sido que existe relación positiva considerable de las variables gestión de calidad y la satisfacción, lo que se evidencia en el resultado obtenido de Coeficiente Ho Spearman de 0,787 y de significancia de 0,001. Dichos resultados están dentro del alcance teórico de Gonzales, Arciniegas (2016) quienes definen que calidad, es el autocontrol, el cual se encarga en implementar un diseño de sistema de calidad, cuyo objetivo más importante son los procesos y los agentes que operan ya que no solo se gestiona la calidad, sino también se tiene que autocontrolar mediante la inspección, control aseguramiento y calidad Total lo cual su desarrollo beneficiara tanto a los usuarios como a la empresa.

Así mismo son coherentes con los resultados obtenidos de la investigación que tiene como similitud con la tesis de Delgado (2015) quien concluye que existe relación entre las variables gestión de calidad y satisfacción. Así mismo con los resultados de Molina (2016) quienes concluyen que la mayoría de las enfermeras no están cumpliendo debidamente su función, lo cual esta afecta la calidad de servicio a sus pacientes.

Espinoza (2015) se llegó a la conclusión que en esta investigación se pudo identificar que en las tasaciones que se realiza al Instituto de educación superior no se toma en cuenta los presupuestos que se usan en las universidad para desarrollar su actividad y eso afectaba la calidad de la educación. Sánchez (2017) se concluyó que la manera satisfacción y el valor que se percibe denotaban una relación con las intenciones de práctica a futuras.

5.2 Objetivos Específicos

5.2.1 Objetivo Especifico 1

el objetivo específico 1 fue precisar la relación de la gestión de calidad con el estado de ánimo de los usuarios de la empresa Green Airport, el hallazgo de la investigación ha sido que existe Correlación positiva de la variable gestión calidad y la dimensión estado de ánimo lo que se evidencia en el resultado obtenido de coeficiente de Rho de Spearman de 0,630 y significancia de 0,01.

Dicho resultado es Coherente con la definición de Denove, Power (2014) quien asegura que es posible garantizar una satisfacción frecuente en los consumidores y lograr obtener beneficios para la organización, la relación económica entre la satisfacción del cliente y los beneficios ayudara al crecimiento monetario y desarrolla del negocio.

5.2.2 Objetivo Especifico 2

El objetivo específico 2 fue precisar la relación de la gestión de calidad con el servicio brindado a los usuarios de la empresa Green Airpor, el hallazgo de la investigación ha sido que existe correlación positiva considerable de la variable gestión calidad con la dimensión servicio lo que se evidencia en el resultado obtenido de coeficiente de Rho de Spearman de 0,850 y significancia de 0,001.

Dicho resultado es coherente con la definición de J Montaña (2016) quien define que en la actualidad, cuando hablamos de la calidad como algo común y corriente y que generalmente se usa para atraer atención de la gente, principalmente en la mercadotecnia y negocios.

5.2.3 Objetivo Especifico 3

El objetivo específico 3 fue precisar la relación de la gestión de calidad con las expectativas de los usuarios de la empresa Green Airpor, el hallazgo de la investigación ha sido que existe correlación positiva media de la variable gestión calidad y la dimensión expectativa lo que se evidencia en el resultado obtenido

de coeficiente de Rho de Spearman de 0,702 y significancia nivel de 0,001.

Dicho resultado es coherente con la definición de Alcalde (2019) quien define que la calidad forma parte de los seres humanos, que es la capacidad que tiene cada persona en hacer las cosas bien.(p45)

5.3 Hipótesis

5.3.1 Hipótesis General

Se planteo como hipótesis general que existe relación de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport; al respecto se ha probado la referida hipótesis mediante los resultados que se observa en la tabla 11 el coeficiente de la correlación Rho Spearman es de 0,787 , el mismo que de acuerdo a la tabla N.º 10 el coeficiente de correlación es considerada como relación positiva considerable; la significancia es de 0,001 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se Rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna , en consecuencia se ha determinado que si existe relación de la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020.

5.3.2 Hipótesis específico 1

Se planteo como hipótesis específica 1 que existe relación de gestión de calidad con el estado emocional de los usuarios de la empresa Green Airport, al respecto se ha probado la referida hipótesis específico 1 mediante los resultados que se visualiza en la tabla 12 el coeficiente de la correlación Rho Spearman es de 0,630 , el mismo que de acuerdo a la tabla Nº 10 el coeficiente de correlación es considerada como relación positiva media; la significancia es de 0,01 dicho resultado de acuerdo ala regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se Rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna , en consecuencia se ha determinado que si existe relación de la gestión de calidad con el estado de ánimo de los usuarios de la empresa Green Airport, callao 2020.

5.3.2 Hipótesis específico 2

Se planteo como hipótesis específica 2 que existe relación de la gestión de calidad con el servicio brindado de los usuarios de la empresa Green Airport, al respecto se ha probado la referida hipótesis específico 2 mediante los resultados que se visualiza en la tabla 13 el coeficiente de la correlación Rho Spearman es de 0,850 , el mismo que de acuerdo a la tabla N.º 10 el coeficiente de correlación es considerada como relación positiva considerable; la significancia es de 0,01 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se Rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna , en consecuencia se ha determinado que si existe relación de la gestión de calidad con el servicio brindado a los usuarios de la empresa Green Airport, callao 2020

5.3.3 Hipótesis específico 3

Se planteo como hipótesis específica 3 que existe relación de gestión de calidad con expectativa de los usuarios de la empresa Green Airport, al respecto se ha probado la referida hipótesis específico 3 mediante los resultados que se visualiza en la tabla 14 el coeficiente de la correlación Rho Spearman es de 0,702 , el mismo que de acuerdo a la tabla N.º 10 el coeficiente de correlación es considerada como relación positiva media; la significancia es de 0,01 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se Rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna , en consecuencia se ha determinado que si existe relación de la gestión de calidad con las expectativas de los usuarios de la empresa Green Airport, callao 2020.

5.3.3 Fortalezas y debilidades de la metodología

La metodología diseñada para la investigación ,el tipo aplicada , enfoque cuantitativo , nivel descriptivo correlacional , diseño no experimental de corte transversal , método hipotético deductivo , han permitido lograr con éxito los objetivos de la investigación; así mismo lograr las hipótesis planteadas

5.3.4 Relevancia de la investigación con su contexto de estudio

La investigación es pertinente para el contexto de estudio de la empresa Green Airport, Callao 2020 porque los resultados de la investigación han permitido proponer recomendaciones para los problemas planteados.

5.3.5 Resultados Descriptivos

Con relación a la variable gestión de calidad , los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los usuarios de la empresa Green Airport , referente a que si tiene noción de la gestión de calidad al momento de solicitar un servicio de taxi; que incluye las dimensiones inspección, control, aseguramiento y calidad total , respondieron el 40 % respondió a menudo, el 12% respondió siempre, el 40% casi siempre y el 8% respondió nunca.

Con relación a la variable Satisfacción , los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los usuarios de la empresa Green Airport , referente a que si tiene noción del nivel de satisfacción al momento de solicitar un servicio de taxi; que incluye las dimensiones estado de ánimo, servicio, expectativa , respondieron el 2 % respondió casi nunca , el 10% respondió nunca, el 42% a menudo, el 34% casi siempre y el 12% respondió siempre.

VI.CONCLUSIONES

6.1 se precisó que existe relación de la variable gestión de calidad con la variable satisfacción lo que se demuestra en los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos , coeficiente de correlación de Spearman y nivel de significancia de 0.001; dichos resultados también nos ha permitido demostrar como cierta la hipótesis planteada; así mismo dichos resultados están comprendidos en los alcances de la teoría en su teoría gestión de calidad, de Juran (1964) en que la se concluye que para obtener mejor calidad en productos o servicios en las organizaciones, se considera los 5 puntos siguientes, determinar los peligros que generan una baja calidad, acondicionar los productos según el uso que se van a dar, tener los estándares de calidad bien definidos ,utilizar la mejora continua , tener en cuenta la calidad para una inversión; así mismo Gosso (2015) en su definición de la satisfacción en lo que concluye que satisfacción es un actitud acompañado de emociones que es el resultante entre las expectativas de consumidor y el servicio que ofrece las empresa; se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera . por lo tanto, de acuerdo al objetivo general planteado se determinó que existe relación significativa de la variable gestión de calidad y la variable satisfacción .

6.2 Se ha terminado que existe relación de la variable gestión de calidad con la dimensión estado de ánimo lo que se evidencia con los resultados descriptivos e inferenciales , logrando como coeficiente de correlación 0.630 y nivel de significancia de 0,001 ; dichos resultados también no ha permitido demostrar como cierta la hipótesis planteada . así mismo dichos resultados están comprendidos en los alcances según el artículo de Molina (2016) en su investigación gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica, quien concluye que gestionar la calidad de manera eficiente nos permitirá tener clientes satisfechos . por lo tanto, conforme al objetivo específico planteado se determinó que existe relación significativa de la dimensión estado de ánimo y la variable gestión de calidad .

6.3 Se ha terminado que existe relación de la variable gestión de calidad con la dimensión servicio lo que se evidencia con los resultados descriptivos e inferenciales , logrando como coeficiente de correlación 0,850 y nivel de significancia de 0,001; dichos resultados también no ha permitido demostrar como cierta la hipótesis planteada . así mismo dichos resultados están comprendidos en los alcances según el artículo de Álvarez(2019) en su investigación calidad de servicio y su relación con la complacencia de los usuarios de Caja Arequipa, quien ha concluido que existe una correlación positiva entre las variables. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico planteado se determinó que existe relación significativa la variable gestión de calidad con la dimensión servicio.

6.4 Se ha terminado que existe relación de la variable gestión de calidad con la dimensión expectativa lo que se evidencia con los resultados descriptivos e inferenciales , logrando como coeficiente de correlación 0,702 y nivel de significancia de 0,001 ; dichos resultados también no ha permitido demostrar como cierta la hipótesis planteada . así mismo dichos resultados están comprendidos en los alcances según el artículo Rojas (2018) en su investigación en su investigación Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector servicios rubro transporte terrestre, quien que el gran porcentaje de las pequeñas empresas no están enfocadas en una buena gestión de calidad y no satisfacen las expectativas de los usuarios en sus servicios, por lo tanto se requiere implementar mejoras en la gestión de calidad. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico planteado se determinó que existe relación significativa la variable gestión de calidad con la dimensión expectativa .

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Considerando las limitaciones de la gestión de calidad en la empresa contexto de estudio y de acuerdo a los resultados de la investigación en el sentido de que existe relación de la gestión de calidad con la satisfacción de los usuarios ; es necesario que la gerencia de la empresa determine una metodología que permita mejorar la gestión de calidad para ello la empresa deberá adquirir la acreditación de calidad ISO 9001; para implementar y desarrollar mejoras en el servicio; también dar impulso de motivación a los trabajadores mediante charlas motivacionales para mejorar la productividad del personal, también se recomienda estudiar el comportamiento del consumidor lo cual permite conocer las necesidades del consumidor.

7.2 Considerando las limitaciones de la gestión de calidad y el estado de ánimo de los usuarios de la empresa contexto de estudio y de acuerdo a los resultados de la investigación en el sentido de que existe relación entre la gestión de calidad y la dimensión estado de ánimo; se recomienda que la gerencia de la empresa en el contexto de estudio, analice el comportamiento del consumidor al momento de solicitar el servicio de transporte, esto permite identificar los factores internos y externos que influyen en los usuarios, también se recomienda realizar una evaluación constante del grado de satisfacción de los usuarios mediante encuestas vía correo electrónico.

7.3 Considerando las limitaciones de la gestión de calidad y el servicio que brinda a los usuarios de la empresa contexto de estudio y de acuerdo a los resultados de la investigación en el sentido de que existe relación entre la gestión de calidad y el servicio; es necesario que la Gerencia de la empresa en el contexto de estudio, implemente mejoras en su servicio, mediante la adquisición de una moderna flota de autos, capacitar a los conductores sobre temas de calidad de servicio, también capacitar al personal de atención al cliente para mostrar una actitud de interés a los problemas de los usuarios, también se recomienda ampliar el horario de atención.

7.4 Considerando las limitaciones de la gestión de calidad y las expectativas de los usuarios de la empresa contexto de estudio y de acuerdo a los resultados de la investigación en el sentido de que existe relación entre la gestión de calidad y la dimensión expectativa; es necesario que la Gerencia de la empresa en el contexto de estudio, se recomienda que la empresa debe brindar información honesta y transparente en cuanto al precio por los servicios, también promocionar sus servicios por redes sociales resaltando los beneficios que ofrece la empresa para sus usuarios; se recomienda también mejorar su imagen corporativa dentro del mercado, realizando un análisis de debilidades y fortalezas.

REFERENCIAS

Aguilera A. (2017) *Gestión y control de calidad en las empresas del siglo XXI*. España.

Arocha , M y Marques , M (2015) *Revista MesiSan* 1029. Recuperado de :
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015000800005

Alvarado, M. (2016) *Revista Unas* (2224) recuperado de :
<http://revistas.unas.edu.pe/index.php/revia/article/viewFile/55/42>

Armada, E. (2015) *La satisfacción del usuario Como indicador de calidad en el servicio Municipal de deportes. España*, (tesis). recuperado de :
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequ>

Arracue, J. (2016) *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte*.(tesis de maestría Universidad de los Andes, Lima).

Arroyo A. (2016). *Revista de Psicología del Deporte*, 25 (2), 219-227. Recuperado de :
<https://idus.us.es/handle/11441/58284;jsessionid=8A73068138D662C5CB97F37C77EC1F6E?>

Arciniegas, .J. y Gonzales. C(2015) *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Recuperado de :
<https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+2015&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjE2Nms5JDIAhXRY98KH7jBqwQ6AEIQTAE#v=onepage&q&f=false>

Bolaños E. (2015) *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001-8. 4ta Edición*.

- Cuatrecasas L. (2017). *Gestión integral de la calidad, implantación, control y certificación*, 31, 40. España.
- Bernal C. (2010) *Metodología de la investigación 6ta Edición* recuperado : <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Castañeda, M. (2017) *Revista MediSan* 3026 . Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75529>
- Coelo, A. (2012) *Gestión de Calidad Concepto básicos*.
- Denove C. y Powe J. (2006) *La satisfacción del Cliente (2-4)*.
- Delgado M. (2019) *Revista Politécnica* 2477 . Recuperado de : http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-01292019000100057
- Espinoza C. (2015). *Revista universidad y sociedad* . Recuperado de : http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000200028
- Fuentes L (2016). *Revista de la universidad de Murcia* 1139-7861. Recuperado de : <https://revistas.um.es/turismo/article/view/256211>
- Roque, R (2015) *Revista Habanera de ciencias medicas*. Recuperado de : http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2015000300010&script=sci_arttext&lng=en
- Gonzales. O (2009). *Sistema de gestión de Calidad* , 15(100), 13-22. Colombia. BOGOTA
- Gosso, F. (2009) *Hipersatisfacción del Cliente (p85) Editorial panorama, MEXICO*
Thayer, R.(pag130). Recuperado en

<https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Hernández R.(2014) *Metodología de la investigación*. Recuperado <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Juran, J. (1996): *Juran y la calidad por el diseño*. Díaz de Santos.

Llanos A. (2018) *calidad del servicio y satisfacción de clientes en el supermercado plaza vea - huánuco 2018.(tesis)* Recuperado de : <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1589/APAC%20LANOS%2c%20Denisse.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Labarca, N. (2014) *La satisfacción del cliente: Un caso de estudio*. *Revista de Ciencias Sociales*. 7 (2).

Lizarzaburu, E (2015) *Revista universidad y empresa* .recuperado de :<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>

López D. (2018) *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado en : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Marin . A (2015) *Revista cuaderno de gestión* (1131). Recuperado de : <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274351241005.pdf>

Morales B. (2017) *Revista Euroamericana de ciencia del deporte* . Recuperado de : <https://revistas.um.es/sportk/article/view/300521>

Chueca (2015) *Revista Empresa de la universidad de Barcelona*. recuperado de : <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/96960>

Molina, J. (2016). *Revista Index de Enfermería*.

Recuperado de : http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006

Molina, F y Tari, J (2015) *Revista de la universidad de Alicante*.

Recuperado de : <https://web.ua.es/va/ice/jornadas-redes-2015/documentos/tema-3/410740.pdf>

Moura A. (2016) *Funciones de marca y protección legal de las expectativas del consumidor*. Recuperado de : <https://run.unl.pt/handle/10362/19149>

Naresh, K. (2014) *Investigación de mercados 5ta Edición (p.40)*

Ojanama, H. (2018) *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros (tesis para título profesional) Peru.UCAYALI*.

Recuperado de : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6411>

Ortiz .I (2017) *aplicación de modelo servqual para potencializar la calidad del servicio en el disney park, quito (tesis)*. Recuperado de : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20625/1/TESIS%20FINAL%2009-05-2017%20.pdf>

Ortega, J. (2015) *Concepto de inspección (69-83)*

Gómez ,O y Giraldo , W (2017). *Revista Ustatunja Villavicencio (Colombia)*. In *VestigiumIre*, 10(2), 97-111. Recuperado de : <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/1276>

Olaya J. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en Montalvo Salón & Spa del Mall Aventura en el distrito de Santa Anita, Lima.(tesis)*.

Recuperado en :<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/854>

Portelles, D. (2016). Revista de la Universidad de Ciencias Médicas. Cuba. HOLGUÍN. Recuperado de :
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812016000100013

Quispe Y. (2015) *servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto (tesis para título profesional)*

Recuperado en :
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, G. (2016) *Revista empresarial* ISSN 1390-3748 recuperado de :
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>

Rolando, J. (2015) *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm cantón Babahoyo ,Ecuador. QUITO*

Roz, A. (2016) *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual(tesis)*. Recuperado en:
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero, A. (2015) *Revista de la universidad de los Andes*. Recuperado de :
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2025/1/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Cliente.pdf>

Reyes. O (2016) *Importancia y valoración de los componentes de satisfacción en la experiencia enológica en valle de guadalupe ensinada, baja california:*

recuperado en : <https://aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/view/230>

Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En servicio al cliente* (pp.19-27). Colombia: Panamericana editorial Ltda.

Tamayo, A. (1998) *Libro de proyecto de investigación* (p224)

Torres, M. (2016) *Experiencia de consumo y los niveles de satisfacción de los usuarios de establecimientos de comida rápida en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela.*(pag42) Mexico-.

Thayer .R (1998) *El origen de los Estados de ánimo* (p85). Estados unidos

ANEXOS 1

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------------------------|---|--|---|---|--------------------|
| Gestión de Calidad | Oscar Gonzales y Jaime Arciniegas (2016) la definición actual de calidad, es el autocontrol, el cual se encarga en implementar un diseño de sistema de calidad, cuyo objetivo más importante son los procesos y los agentes que operan, no solo se gestiona la calidad, sino también se tiene que autocontrolar mediante la inspección, control, aseguramiento y calidad Total (pag 36) | Esta variable de investigación se medirá identificando las dimensiones que a su vez se medirán a través de los indicadores, los cuales nos permitirán diseñar un instrumento de validación para ser utilizado en la empresa Green Airport. | Inspección Control Aseguramiento Calidad Total | Reclamo Cumplimiento Identificación de necesidades Supervisión Soporte Personal Calificado Planificación Liderazgo | ESCALA ORDINAL |
| Satisfacción del cliente | Fernando Rosso (2009) La satisfacción es una actitud acompañada de emociones que es el resultante entre las expectativas de consumidor y el servicio que ofrece las empresas. (p58) | Esta variable de investigación se medirá identificando las dimensiones que a su vez se medirán a través de los indicadores, los cuales nos permitirán diseñar un instrumento de validación para ser utilizado en la empresa Green Airport. | Estado de animo Servicio Expectativa | Entorno Actitud Soporte Físico Comportamiento o Seguridad Credibilidad Fiabilidad Accesibilidad | ESCALA ORDINAL |

ANEXOS 2

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA GREEN AIRPORT

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, Gestión de Calidad en la Satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport, Callao 2020. por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

| N° | Preguntas | 5 Siempre | 4 Casi Siempre | 3 A menudo | 2 Nunca | 1 Casi Nunca |
|----|--|--------------|----------------------|------------------|------------|--------------------|
| | VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE CALIDAD DIMENSIÓN: INSPECCION | | | | | |
| 1 | Reclamo Con qué frecuencia usted solicita el libro de reclamaciones de la empresa Green Airport | | | | | |
| 2 | Cumplimiento identifica usted que el personal cumple los horarios de trabajo, establecidos por la empresa | | | | | |
| | DIMENSIÓN: CONTROL | | | | | |
| 3 | Identificación de Necesidades El personal le proporciona toda la información que necesita | | | | | |
| 4 | Supervisión identifica usted qué se hace seguimiento y supervisión al momento de solicitar un servicio | | | | | |
| | DIMENSIÓN: ASEGURAMIENTO | | | | | |
| 5 | Soporte Los vehículos están acondicionados según la necesidad del servicio al usuario | | | | | |
| 6 | Se cuenta con la disponibilidad de vehículos que requieren los usuarios para el servicio | | | | | |
| 7 | Personal Calificado identifica usted que el conductor está capacitado para superar cualquier incidente que ocurra durante el servicio | | | | | |
| | DIMENSIÓN: CALIDAD TOTAL | | | | | |
| 8 | Planificación reconoce usted que la empresa Green Airport, está cumpliendo sus objetivos y metas establecidas | | | | | |
| 9 | Liderazgo Observa usted que existe liderazgo por parte de los directivos de la empresa Green Airport | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN: ESTADO DE ANIMO | | | | | |
| 10 | Entorno ¿Se siente a gusto con el trato que brinda los colaboradores de empresa? | | | | | |
| 11 | Actitud: Ante un reclamo ¿Se le ha atendido inmediatamente? | | | | | |
| | DIMENSIÓN: SERVICIO | | | | | |
| 12 | Soporte Físico ¿se siente a gusto con el estado del vehículo? | | | | | |
| 13 | Comportamiento ¿El personal encargado de la atención del servicio demuestra disponibilidad y capacidad para responder a sus preguntas? | | | | | |
| 14 | Seguridad: ¿Los vehículos están debidamente asegurados para el servicio de transporte respectivo? | | | | | |
| | DIMENSIÓN: EXPECTATIVA | | | | | |
| 15 | Credibilidad ¿Está conforme con la tarifa del servicio de la empresa Green Airport? | | | | | |
| 16 | ¿Está conforme con el comportamiento del conductor durante la prestación del servicio? | | | | | |
| 17 | Fiabilidad ¿Demuestra honestidad por parte del personal de la empresa y los conductores? | | | | | |
| 18 | ¿Se siente seguro con el servicio brindado? | | | | | |
| 19 | Accesibilidad ¿Cuándo solicita un servicio, lo atienden inmediatamente? | | | | | |
| 20 | ¿Si se presenta algún inconveniente durante el viaje, el conductor le brinda la ayuda necesaria? | | | | | |

ANEXOS 3

La validez se utilizará para la investigación a través del método de juicio los expertos, de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales fueron los siguientes:

Validez de Expertos

| N° | DOCENTE | GRADO | RESULTADOS |
|----|------------------------|--------|------------|
| 1. | Dávila Arenaza Victor | Doctor | Aplicable |
| 2. | Cuba Mayuri Ena | Doctor | Aplicable |
| 3. | Jiménez Quevedo Gloria | Doctor | Aplicable |

Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,776 | 20 |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **Gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport Callao 2020**

Apellidos y nombres del investigador: **Huarhuachi Terreros Jhonatan**

Apellidos y nombres del experto: **Dr. DAVIDA ARENAS DICTER DNI: 88467692**

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM /PREGUNTA | ESCALA | OPINIÓN DEL EXPERTO | | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
|--|-------------|-------------------------------|--|---------|---------------------|-----------|----------------------------|
| | | | | | SI CUMPLE | NO CUMPLE | |
| VARIABLE DE CALIDAD GESTION DE CALIDAD | Inspección | Reclamos | ¿Con que frecuencia SE UTILIZA el libro de reclamaciones por los usuarios de la empresa Green Airport? | Ordinal | / | | |
| | | | ¿El personal cumple los horarios de trabajo, establecidos por la empresa? | | / | | |
| | Control | Identificación de Necesidades | ¿El personal proporciona toda la información que los usuarios requieren según sus necesidades? | | / | | |
| | | | ¿Se hace seguimiento y supervisa el cumplimiento y directivas dispuestos por empresa Green Airport? | | / | | |
| | | | ¿Los vehículos están acondicionados según la necesidad del servicio al usuario? | | / | | |
| | | | ¿Se cuenta con la disponibilidad de vehículos que requieren los usuarios para el servicio? | | / | | |
| | | | ¿El conductor está capacitado para superar cualquier incidente que ocurra durante el servicio? | | / | | |
| | | | ¿La empresa Green Airport, está cumpliendo sus objetivos y metas conforme han sido planificados? | | / | | |
| | | | ¿Existe liderazgo por parte de los directivos y responsables de cada área para tomar las decisiones adecuadas y oportunas? | | / | | |
| | | | ¿El personal cumple los horarios de trabajo, establecidos por la empresa? | | / | | |
| Calidad Total | Liderazgo | | | | | | |

FIRMA DEL EXPERTO:

FECHA: **14 DE ABRIL DE 2019**

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **Gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport Callao 2020**

Apellidos y nombres del investigador: **Huarhuachi Terreros Jhonatan Orlando**

Apellidos y nombres del experto: **6 JIMENEZ CORTEZ DAVID W DNI: 0725923**

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM /PREGUNTA | OPINIÓN DEL EXPERTO | | | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |
|--|-----------------|----------------|---|---------------------|-----------|-----------|-----------------------------|
| | | | | ESCALA | SI CUMPLE | NO CUMPLE | |
| VARIABLE : SATISFACCIÓN | Estado de Animo | Entorno | ¿Se siente a gusto con el trato que brinda los colaboradores de empresa? | Ordinal | X | | |
| | | | Ante un reclamo ¿Se le ha atendido inmediatamente? | | X | | |
| | Actitud | Soporte Físico | se siente a gusto con el estado del vehículo | | X | | |
| | | | El personal encargado de la atención del servicio demuestra disponibilidad y capacidad para responder a sus preguntas | | X | | |
| | Servicio | Comportamiento | Los vehículos están debidamente asegurados para el servicio de transporte respectivo | | X | | |
| | | | Esta conforme con la tarifa del servicio de la empresa Green Airport | | X | | |
| | | | Esta conforme con el comportamiento del conductor durante la prestación del servicio | | X | | |
| | | | Demuestra honestidad por parte del personal de la empresa y los conductores | | X | | |
| | Expectativa | Fiabilidad | Se siente seguro con el servicio brindado | | X | | |
| | | | Cuando solicita un servicio, lo atienden inmediatamente | | X | | |
| Si se presenta algún inconveniente durante el viaje, el conductor le brinda la ayuda necesaria | | | | X | | | |
| Accesibilidad | Fiabilidad | | | X | | | |
| | | | | X | | | |

FIRMA DEL EXPERTO: *[Firma]* FECHA: *11* DE *Noviembre* DE *2019*

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: Gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios de la empresa Green Airport Callao 2020

Apellidos y nombres del investigador: Huarhuachi Terreros Jhonatan Orlando

Apellidos y nombres del experto: CUBA MAYUCCI ENA

DNI: 08122089

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM / PREGUNTA | ESCALA | OPINIÓN DEL EXPERTO | | | |
|-----------------------------------|-----------------|----------------|---|----------------------------|---------------------|-----------|-----------------------------|--|
| | | | | | SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS | |
| VARIABLE : SATISFACCIÓN | Estado de Animo | Entorno | ¿Se siente a gusto con el trato que brinda los colaboradores de empresa? | Ordinal | | | | |
| | | Actitud | Ante un reclamo ¿Se le ha atendido inmediatamente? | | | | | |
| | Servicio | Sopte Físico | se siente a gusto con el estado del vehículo | | | | | |
| | | Comportamiento | El personal encargado de la atención del servicio demuestra disponibilidad y capacidad para responder a sus preguntas | | | | | |
| | | Seguridad | Los vehículos están debidamente asegurados para el servicio de transporte respectivo | | | | | |
| | | Creditibilidad | Está conforme con la tarifa del servicio de la empresa Green Airport | | | | | |
| | Expectativa | Fiabilidad | Está conforme con el comportamiento del conductor durante la prestación del servicio | | | | | |
| | | | Demuestra honestidad por parte del personal de la empresa y los conductores | | | | | |
| | | Accesibilidad | Se siente seguro con el servicio brindado | | | | | |
| | | | Cuándo solicita un servicio, lo atienden inmediatamente | | | | | |
| FIRMA DEL EXPERTO: <i>[Firma]</i> | | | | FECHA: 15 DE ABRIL DE 2019 | | | | |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la Investigación y de las variables.

ANEXOS 4

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Vicente fiestas Eche**, identificado con DNI **25812924**, presidente de la empresa Green Airport , del distrito del Callao.

Autorizo a :

Al Joven Huarhuachi Terreros Jhonatan Orlando identificado con : **48017880** .
estudiante de la carrera de administración de la Universidad Cesar Vallejo
Autorizo A proceder con al recolección de datos para el desarrollo de su tesis

Miércoles 15 de Enero de 2020



PRESIENTE